

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADE DE INFORMAÇÃO (CBG)

**RICARDO WAGNER E SILVA JUNIOR**

LITERATURA DE FICÇÃO: A FRONTEIRA FINAL

Rio de Janeiro  
2017

RICARDO WAGNER E SILVA JUNIOR

**LITERATURA DE FICÇÃO: A FRONTEIRA FINAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientador (a): Profa. Dra. Maria Irene da Fonseca e Sá

Rio de Janeiro

2017

Ficha catalográfica

S586l Silva Junior, Ricardo Wagner e.  
Literatura de ficção: a fronteira final / Ricardo Wagner e  
Silva Junior. – Rio de Janeiro, 2017.

91 f. : il.

Orientadora: Maria Irene da Fonseca e Sá  
Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de  
Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação,  
Universidade Federal do Rio de Janeiro

1. Estudo de Usuário. 2. Literatura. 3. Sistemas de  
Recuperação da Informação I. Sá, Maria Irene da Fonseca e.  
II. Título.

CDD 025.5

RICARDO WAGNER E SILVA JUNIOR

**LITERATURA DE FICÇÃO: A FRONTEIRA FINAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de  
Unidades de Informação da Universidade  
Federal do Rio de Janeiro, como requisito  
parcial à obtenção do título de bacharel em  
Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de Janeiro de 2017.

---

Prof. Dra. Maria Irene da Fonseca e Sá  
Orientadora

---

Profa. Dra. Maria José Veloso da Costa Santos  
Membro interno

---

Prof. Me. Robson Santos Costa  
Membro interno

*Dedicado para minha esposa, que tanto amo e  
que tornou possível este momento.*

*Essa vitória é nossa!*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço principalmente à minha esposa, Luciana, que com seu amor, sua força e, principalmente, sua paciência, me mostrou que era possível conseguir me formar.

À minha orientadora, Maria Irene, por acreditar neste trabalho e me estimular a continuá-lo, sem saber a quão diferença isso fez para mim.

Agradeço à família de minha esposa, por ter me acolhido quando ninguém mais me parecia acolher.

Agradeço à família que ainda tenho, principalmente minha avó Rosaida e meu avô Jorge, que foram respectivamente minha mãe e meu pai quando ninguém mais me queria.

E agradeço a mim mesmo, por provar que mesmo depois de quase vinte anos tentando entre idas e vindas acadêmicas, eu finalmente conseguirei parar de contar pontos e fechar um curso acadêmico.

*“O homem de preto fugia pelo deserto...*

*E o pistoleiro ia atrás.”*

(Stephen King)

## RESUMO

O presente trabalho procura apresentar um estudo de usuários para avaliar a necessidade dos usuários consumidores de literatura de ficção e a capacidade dos sistemas de recuperação de informação de atender essa demanda. Na seção de introdução apresenta-se o panorama geral, a justificativa, os problemas e os objetivos da pesquisa. Na seção de referencial teórico são abordadas definições sobre Estudo de Usuários, Literatura, Sistemas de Recuperação de Informação; são também apresentados os softwares de informatização de unidades de informação ALEPH, Alexandria, Pergamum, SophiA e as instituições selecionadas para a realização da pesquisa: Biblioteca Nacional, Biblioteca Parque Estadual, Universidade Federal do Estado de São Paulo e Universidade Federal do Rio de Janeiro. Na seção de procedimentos metodológicos é apresentado o campo de pesquisa, as técnicas de coleta e análise de dados e a amostra da população selecionada. Na penúltima seção apresenta-se o resultado da pesquisa, onde verifica-se a confirmação das hipóteses apresentadas na seção de introdução. A última seção é dedicada às análises finais acerca do estudo.

**Palavras-chave:** Estudo de Usuários. Literatura. Sistemas de Recuperação da Informação.



## **ABSTRACT**

This academic work aims to present the user study to evaluate the need of users of fictional literature and the capacity of information systems to meet this demand. The introduction section presents the general panorama, the justification, the problems and the objectives of the research. The theoretical reference section was showing the definitions on User Study, Literature, Information Retrieval Systems, applications ALEPH Alexandria, Pergamum and SophiA, and at last the selected institutions Biblioteca Nacional, Biblioteca Parque Estadual, Universidade Federal do Estado de São Paulo and Universidade Federal do Rio de Janeiro. In the section for methodological procedures presenting the field of research, the techniques of data collection and analysis and the sample of the selected population. In the penultimate section present the results of the research, where we verified the hypotheses presented in the introduction section. The last section is devoted to the final analyzes of the study.

**Keywords:** User Study. Literature. Information Retrieval Systems.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Portal do evento Comic-com Experience 2016.....	14
Figura 2 – Pessoa fantasiada na Comic-Con Experience 2015. ....	15
Figura 3 – Captura de tela de portal de notícias a respeito de cosplay.....	17
Figura 4 – Interface do sistema Alexandria.....	29
Figura 5 – Módulo de pesquisa do Alexandria.....	30
Figura 6 – Módulo de aquisição do SophiA.....	35
Figura 7 – Organograma CRBU .....	42
Figura 8 – Panorama do SIBI em 2015 .....	45
Figura 9 – Base Minerva - UFRJ.....	46

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo .....	54
Gráfico 2 – Faixa Etária.....	55
Gráfico 3 – Estado Civil .....	56
Gráfico 4 – Grau de Instrução .....	58
Gráfico 5 – Em uma escala de 1 a 5 (...) em quanto avalia seu grau de consumo de literatura de ficção (quadrinhos, livros, animações, animes, séries, etc)? .....	59
Gráfico 6 – Qual a sua principal forma de consumo de literatura de ficção?.....	60
Gráfico 7 – Costuma pesquisar sobre seus personagens favoritos? .....	61
Gráfico 8 – Já utilizou sistemas de busca online para pesquisar por informações sobre os personagens?.....	62
Gráfico 9 – Quais?.....	64
Gráfico 10 - Quais as maiores dificuldades quando realiza as pesquisas?.....	67

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Quadro-resumo de respostas da Etapa 1 .....	53
Quadro 2 – Sexo .....	54
Quadro 3 - Faixa Etária .....	55
Quadro 4 - Estado Civil .....	56
Quadro 5 – Grau de Instrução .....	57
Quadro 6 – Em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa quase nenhum consumo e 5 como consumo demasiado, em quanto avalia seu grau de consumo de literatura de ficção (quadrinhos, livros, animações, animes, séries, etc)?.....	59
Quadro 7 – Identificação da principal forma de consumo.....	60
Quadro 8 – Costuma pesquisar sobre seus personagens favoritos?.....	62
Quadro 9 – Já utilizou sistemas de busca online para pesquisar por informações sobre os personagens?.....	63
Quadro 10 – Quais?.....	64
Quadro 11 – Quais (em relação a pergunta “outros”) .....	65
Quadro 12 – Quais as maiores dificuldades quando realiza as pesquisas? .....	66
Quadro 13 – Quadro-Resumo da pesquisa de personagem: obras mais citadas e respectivos personagens. ....	69
Quadro 14 - Quadro-Resumo - Pesquisa de personagem: personagens mais citados e respectivas obras.....	69
Quadro 15 – Busca por Obra .....	71
Quadro 16 – Busca por Personagem.....	72

## SUMÁRIO

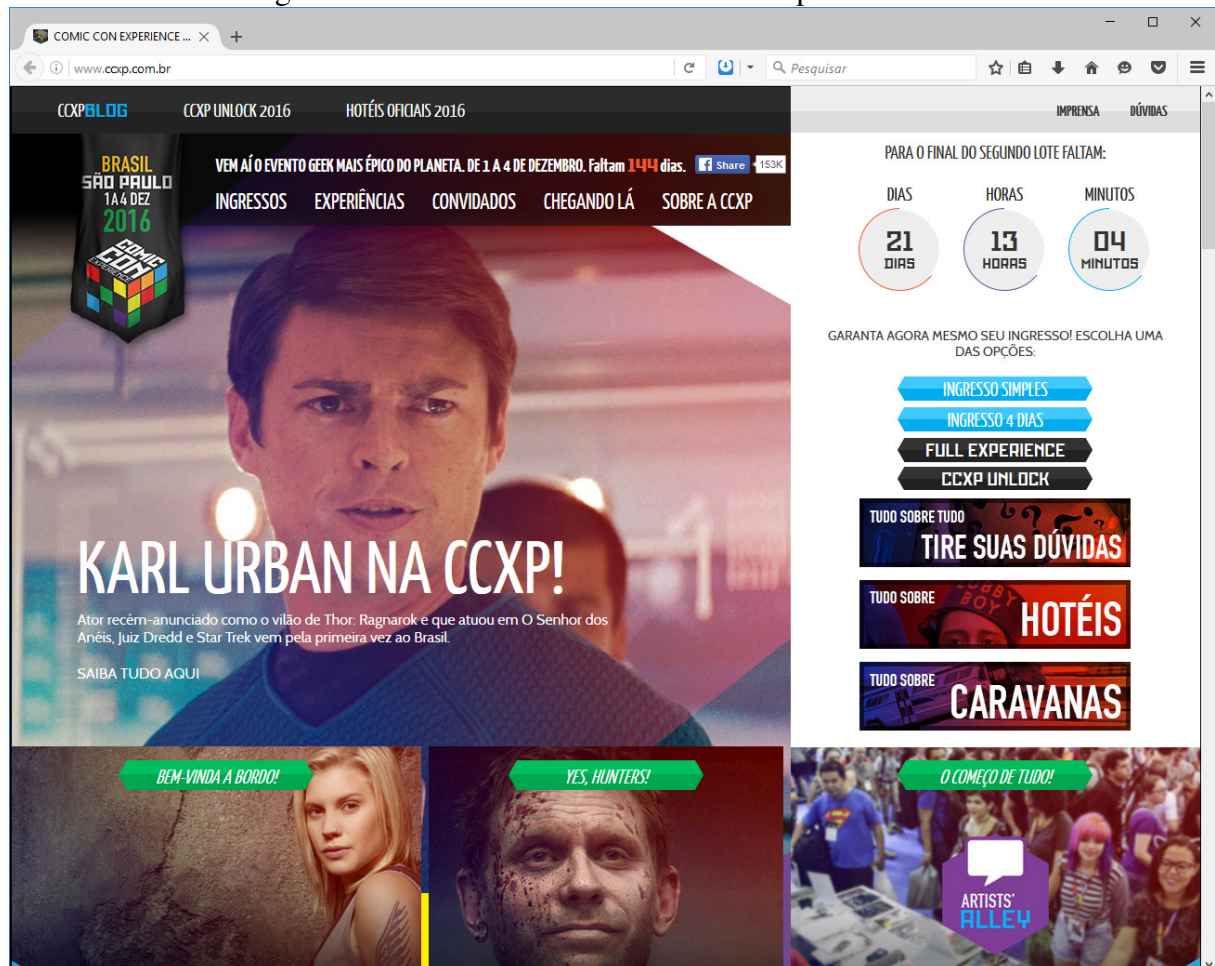
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>17</b>
<b>1.2 PROBLEMA.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3 OBJETIVOS.....</b>	<b>19</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 ESTUDO DE USUÁRIOS .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2 LITERATURA.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÃO.....</b>	<b>22</b>
2.3.1 ALEPH .....	25
2.3.2 ALEXANDRIA .....	28
2.3.3 PERGAMUM .....	31
2.3.4 SOPHIA .....	34
<b>2.4 INSTITUIÇÕES SELECIONADAS.....</b>	<b>38</b>
2.4.1 BIBLIOTECA NACIONAL.....	39
2.4.2 BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL .....	40
2.4.3 UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO .....	42
2.4.4 UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO .....	43
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>47</b>
<b>3.1 CAMPO DA PESQUISA.....</b>	<b>47</b>
<b>3.2 TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>48</b>
<b>3.3 AMOSTRA DA POPULAÇÃO .....</b>	<b>49</b>
<b>4 RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
<b>4.1 PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>51</b>
<b>4.2 ETAPA 1 – ESTUDO DE USUÁRIOS.....</b>	<b>53</b>
4.2.1 INFORMAÇÕES BÁSICAS.....	53
4.2.2 COMPORTAMENTO DE CONSUMO.....	58
4.2.3 AS TRÊS QUESTÕES FINAIS.....	63
<b>4.3 ETAPA 2 – SISTEMAS DE BUSCA.....</b>	<b>70</b>
4.3.1 BUSCA POR OBRAS .....	70
4.3.2 BUSCA POR PERSONAGENS.....	72
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>74</b>

<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>79</b>
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA ETAPA 1 .....</b>	<b>82</b>
<b>APÊNDICE B – RESULTADOS DA ETAPA 1 .....</b>	<b>85</b>
<b>APÊNDICE C – RESULTADOS DA ETAPA 2.....</b>	<b>90</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Usuários de literatura de ficção são pessoas que procuram tipos de informações diferenciadas em bibliotecas, que procuram não apenas informações sobre autores e histórias como também dão importância às informações dos personagens nessas obras. Informação essa contida em histórias que estão presentes em diversas mídias e suportes, tais como quadrinhos, áudio, filmes, desenhos animados, sejam em DVDs, CDs, vídeos online, cinemas, tiras, cordéis, enfim, de formas múltiplas e diversas tanto de consumo quanto de armazenagem, onde os avanços tecnológicos sempre permitem que novas maneiras surjam de tempos em tempos.

Figura 1 – Portal do evento Comic Con Experience 2016



FONTE: Comic Con Experience (2016).

Um evento chamado Comic Con Experience (2016), realizado em São Paulo no ano de 2015 e que se repetirá em 2016 (figura 1), conseguiu juntar aproximadamente 142 mil pessoas

dedicadas exclusivamente ao consumo de um segmento deste tipo de literatura e, porque não dizer, também com um número significativo de pessoas dispostas a se tornarem parte deste universo ao assumirem literalmente a personificação daquilo que amam. Segundo os informes publicitários do evento, um dos maiores destaques é justamente a grande participação e a existência de pessoas caracterizadas como os personagens, que chamam de cosplay. A palavra significa, de acordo com Kanazawa (2015), um hobby “que consiste em fantasiar-se e interpretar um determinado personagem de game, quadrinhos, mangás, animes, filmes, séries e etc... ou até mesmo artistas ou figuras históricas”.

Figura 2 – Pessoa fantasiada na Comic Con Experience 2015.



FONTE: Leonardo Tibúrcio (2015).

Desta maneira, se esse público ama seus personagens ao ponto de parte deste deles se fantasiarem, como ilustrado na figura 2, é importante que seja considerado como objeto de estudo da Ciência da Informação e também da Biblioteconomia, tornando necessário entendê-lo para melhor atendê-lo enquanto usuário de unidades de informação. Compreender cada vez mais e melhor como são os hábitos de procura por essa informação, como o usuário a busca e consome, suas motivações e, principalmente, avaliar como os sistemas de recuperação da



informação existentes nas bibliotecas públicas ou universitárias estão preparados para suprir essa demanda em especial.

Para obter essa compreensão e a provável resposta aos questionamentos, chega-se a este estudo cuja organização possui uma estrutura lógica de divisão em cinco seções nos elementos contextuais. A primeira seção, esta, é dedicada a introduzir o tema, a segunda seção trata do referencial teórico, a terceira seção é dedicada aos procedimentos metodológicos, a quarta seção apresenta os resultados da pesquisa, onde se verifica a confirmação das hipóteses apresentadas na seção de introdução e na quinta seção são abordadas as considerações finais da pesquisa.

Na seção 1, dedicada à introdução, aborda-se a contextualização do tema e a justificativa para sua realização, frisando os motivos que levaram à necessidade da realização desta pesquisa e sua importância para a sociedade. Procura-se justificar de que maneira os usuários de literatura de ficção são importantes e o quão importante é para eles uma autoridade para seus hábitos de consumo: os personagens de literatura de ficção. Para melhor compreensão, a presente seção divide-se em três subseções. Na subseção 1.1 discute-se com especificidade qual a justificativa para a elaboração tanto do estudo de usuários quanto da análise dos acervos. Na subseção 1.2 discute-se acerca dos problemas oriundos da hipótese desta pesquisa. Por fim, na subseção 1.3 apresentam-se os objetivos gerais e específicos.

Na seção 2 está exposto o referencial teórico. Procura-se, mediante literatura selecionada, conceituar os termos apresentados pelo estudo, de forma a possibilitar um entendimento apropriado. Está subdividida em seis subseções que visam explicar os fundamentos teóricos acerca de: estudo de usuários, literatura, sistemas de recuperação de informação e aplicativos e, por fim, as instituições selecionadas para o estudo dentro de cada aplicação.

A seção 3 apresenta os procedimentos metodológicos da realização da pesquisa. Visa traçar um panorama geral e em subseções específicas delimita o recorte do tema. A subseção 3.1 apresenta brevemente o campo de pesquisa. Na subseção 3.2 são abordadas as técnicas de coleta e análise de dados utilizadas. Na última subseção é ilustrado como funcionam as amostras do trabalho e a população selecionada.

A seção 4 compreende os resultados obtidos com a pesquisa. De modo gráfico e ordenado, são apresentados os resultados gerais e específicos daquilo que foi proposto durante

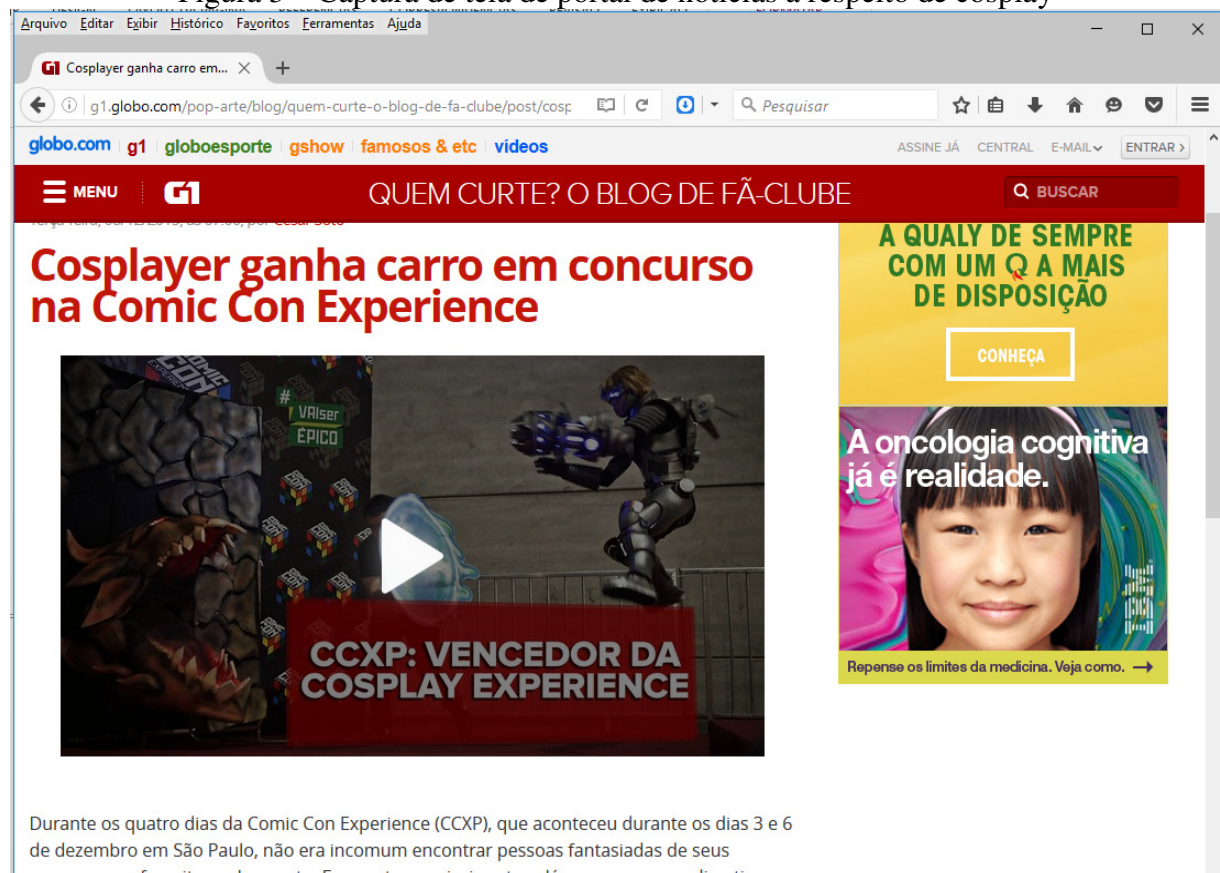
o trabalho, informando à comunidade a resposta dos problemas de pesquisa e a confirmação das hipóteses apresentadas.

Por fim, a seção 5 apresenta as interpretações finais sobre os resultados apresentados na pesquisa, fala da importância para a comunidade acadêmica e discute o panorama esperado em possíveis soluções, a partir do que se verificou na seção de resultados.

## 1.1 JUSTIFICATIVA

Percebe-se na grande mídia a existência de uma demanda notória da necessidade informacional de usuários de literatura de ficção. Assuntos ligados a cosplay produzem matérias em jornais e até mesmo a caracterização adequada de personagens pode se transformar em meio de renda para seus usuários, conforme ilustra uma captura de tela do portal G1 da figura 3. Nela o jornalista Cesar Sato (2015) ilustra como um jovem competidor conseguiu ganhar um carro em um concurso de cosplay.

Figura 3 – Captura de tela de portal de notícias a respeito de cosplay



FONTE: Reportagem de Cesar Sato (2015).

Por motivos como estes considera-se necessário que a Biblioteconomia, enquanto uma Ciência da Informação e também uma ciência determinada a atender a necessidade de seu usuário, deve debruçar-se sobre essa necessidade específica dos usuários e assim discutir propostas que visem prover as bases de dados com informações adequadas para melhor atendê-lo, conforme defende Figueiredo:

Aos bibliotecários cabe parte desta falha: eles não têm sabido fazer pesquisa do seu mercado, promover os seus produtores e serviços profissionais, nem tampouco têm sabido como treinar os seu usuários de maneira que eles possam fazer amplo uso dos recursos[...] (FIGUEIREDO, 1994, p. 14).

Portanto, a discussão do tema é pertinente no campo da Biblioteconomia.

## **1.2 PROBLEMA**

Marconi e Lakatos (2009, p. 161), definem que uma das partes fundamentais para a realização de uma pesquisa científica é a formulação do problema. Com a formulação do problema apresenta-se uma dificuldade a respeito de algum aspecto que demanda uma solução. Como dizem, “É um processo contínuo de pensar reflexivo, cuja formulação requer conhecimentos prévios do assunto (material informativo), ao lado de uma imaginação criadora”.

Parte da ideia do problema decorreu de relatos informais a respeito das dificuldades para localizar informações confiáveis e ordenadas a respeito de personagens de literatura de ficção. Ao se dialogar com pessoas que possuem gostos e necessidades semelhantes, percebe-se então a possibilidade de existir uma necessidade informacional específica para este determinado perfil de usuário.

Considerando como hipótese provável que exista uma demanda informacional sobre personagens por parte de usuários que procuram informações sobre literatura de ficção, o presente estudo de usuários tem a seguinte questão a ser confirmada:

- O usuário de literatura de ficção procura por informações sobre os personagens dessas obras?

No segundo momento do estudo, dentro desta mesma temática, é necessário também que se analisem sistemas de recuperação de informação, pois se confirmada a hipótese de que os usuários demandam um tipo de informação específico é importante responder então ao seguinte questionamento:

- Os sistemas de recuperação de informação dos acervos de bibliotecas atendem a essa necessidade do usuário?

### ***1.3 OBJETIVOS***

O objetivo geral da pesquisa é aferir as necessidades informacionais de um recorte significativo de usuários de literatura e com as informações coletadas a respeito dessas necessidades informacionais realizar o estudo para a avaliação dos sistemas de recuperação de informação dos acervos das bibliotecas selecionadas e se estes são capazes de atender às necessidades apontadas por este mesmo grupo de usuários.

Como objetivos secundários, em relação ao estudo de usuários, pode-se elencar os seguintes:

- Traçar perfil educacional e de gênero dos usuários;
- Traçar perfil de consumo de literatura de ficção;
- Traçar o comportamento de busca;
- Avaliar se utilizam bibliotecas para pesquisa;
- Identificar as necessidades informacionais.

Como objetivos secundários, em relação à análise das instituições, citam-se os seguintes:

- Avaliar o acervo das instituições;
- Avaliar as necessidades de busca.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção apresentam-se os fundamentos teóricos nos quais se realiza o estudo. Na subseção 2.1 apresentam-se os conceitos básicos do que é estudo de usuários. A subseção 2.2 dedica-se a trazer conceitos do que é literatura. Na subseção 2.3 discutem-se os conceitos acerca de sistemas de recuperação da informação e os dos programas selecionados que realizam essa tarefa. A subseção 2.4 destina-se a apresentar e traçar o perfil das instituições selecionadas para este estudo.

### 2.1 ESTUDO DE USUÁRIOS

Para a realização deste estudo convencionou-se definir o que significa o termo “estudo de usuários” para melhor compreensão tanto dos resultados quanto de seu embasamento. De acordo com Figueiredo, conceituam-se estudo de usuários como:

[...]investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Desta maneira pode-se perceber a importância desta modalidade de pesquisa quando se considera que:

Estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Além disso, Figueiredo (1994, p. 8) lembra que “[...]estudos orientados aos usuários propriamente ditos não são limitados a uma instituição, mas investigam o comportamento de uma comunidade inteira na obtenção de informação[...]”. Portanto se percebe que é possível a utilização deste método de pesquisa para a obtenção de informações acerca do usuário de literatura de ficção.

É importante ressaltar, como diz também Figueiredo (1994, p. 13), que o estudo de usuários ainda que não seja generalizável permite obter uma visão ampla dos problemas e tendências em consultas às bibliotecas e acervos. Porém, Figueiredo (1994, p. 14) lembra que existem limitações no estudo de usuários, tais como: diferenças entre comportamento do usuário na pesquisa direta e indireta, diferenças de contextos culturais, usuários desconhecerem os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas, interpretações quantitativas que demandam procedimentos metodológicos bem avaliados.

## 2.2 LITERATURA

Não se pode falar de literatura neste estudo sem conceituá-la. Para estudiosos da área a literatura é parte da Teoria Literária, como diz Samuel:

A teoria literária reúne uma coleção de ciências que alguns tratam por “teoria da literatura”, outros de “teoria literária”. Esta distinção existe: “teoria literária” se diz da teoria que nasce da prática literária, da obra, da leitura; e a “teoria da literatura” vê a literatura como objeto do saber (2002, p. 7).

Literatura, por sua vez, é conceituada pelo mesmo como:

Um certo texto que possui a *literariedade*, constituída pelas metáforas, as metonímias, as sonoridades, os ritmos, a narratividade, a descrição, os personagens, os símbolos, as ambiguidades e alegorias, os mitos e outras propriedades. (SAMUEL, 2002, p. 7).

Já Culler (1999, p. 35-41) apresenta a literatura como múltiplas facetas. Para o autor pode ser encarada como colocação em primeiro plano da linguagem, como integração da linguagem, como ficção, como objeto estético e como construção intertextual ou auto-reflexiva. Destes tipos, especificamente quando fala de literatura como ficção diz:

A obra literária é um evento linguístico que projeta um mundo ficcional que inclui falante, atores, acontecimentos e um público implícito (um público que toma forma através das decisões da obra sobre o que deve ser explicado e o que se supõe que o público saiba). As obras literárias se referem a indivíduos imaginários e não históricos (Emma Bovary, Huckleberry Finn), mas a ficcionalidade não se limita a personagens e acontecimentos. (CULLER, 1999, p. 37).

Porém, dentre as observações que apresenta sobre o que seria literatura, chama atenção um trecho específico que tem relação com a temática do estudo:

A literatura é uma instituição paradoxal porque criar literatura é escrever de acordo com fórmulas existentes - produzir algo que parece um soneto ou que segue as convenções do romance - mas é também zombar dessas convenções, ir além delas. A literatura é uma instituição que vive de expor e criticar seus próprios limites, de testar o que acontecerá se escrevermos de modo diferente. Assim, a literatura é ao mesmo tempo o nome do absolutamente convencional - *moon* rima com *June* and *swoon*, as virgens são belas, os cavaleiros são ousados - e do absolutamente demolidor, em que os leitores têm de lutar para captar o sentido[...]. (CULLER, 1999, p. 47).

Por sua vez é importante salientar que a literatura dentro de seus pormenores na teoria literária, independente do suporte que se apresente, também possui subdivisões que são: a narrativa, a drama e o poema. Assim:

Chama-se *narrativa* o processo em que determinados seres inventados (*personagens*) exercem uma certa ação (*enredo*), articulada no tempo e no espaço.

Por *poema* conta-se um texto escrito em linhas chamadas *versos*, que deleita e comove, com métrica e ritmo, rimas e outras sonoridades, imagens ou conteúdos da imaginação, emoções de um “eu” lírico. Existem o poema em prosa.

O *drama* é escrito para ser representado no palco de teatro. Pode ser uma tragédia, uma comédia e ainda “drama burguês” contemporâneo, entre outros. (SAMUEL, 2002, p. 8).

Desta forma, dadas as definições e formas de observar a literatura, admite-se que para este trabalho esta área do conhecimento está encarada sobre sua vertente do enfoque narrativo e ficcional, independente do suporte em que se apresenta, sejam livros, quadrinhos ou mesmo animações, com ênfase no modo como pressupõe-se que os usuários enxerguem esses personagens.

### **2.3 SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

Quando se fala em informatização de bibliotecas é importante salientar a existência de requisitos a serem discutidos e definidos quando de sua realização. Assim, uma fase fundamental da informatização reside na escolha do software e na questão do planejamento da

implementação de seus sistemas de informação (ARAÚJO JUNIOR, 2007). Esse é o momento em que o gestor deve definir quais são as prioridades e necessidades de sua organização para implementar este sistema ou mesmo se deve realizar alterações neste.

Araújo Júnior lembra que:

Os sistemas de informação, por sua vez, representam hoje para as organizações o requisito central para a organização, controle e gestão de grande quantidade de dados e papéis que vão adquirir valor para os processos decisórios, se organizados e disponibilizados em uma estrutura que contemple: coleta de dados de entrada, processamento dos dados e informações de saída. (ARAÚJO JUNIOR, 2007, não paginado).

Desta forma, ilustra-se a importância de um bom planejamento, já que:

Planejar sistemas de informação é estabelecer, sob bases sólidas, o futuro desenho do modelo de gestão da informação que irá subsidiar a organização em seu desenvolvimento. Portanto, uma atividade estratégica, uma escolha fundamental que irá se relacionar com a missão e os objetivos organizacionais. (ARAÚJO JÚNIOR, 2007, não paginado).

Sobre esta ótica, os sistemas de recuperação de informação são a base automatizada utilizada no contexto atual pelas bibliotecas em decorrência do declínio do modelo de fichas catalográficas para a adoção de modelos computacionais (CÔRTE et. al., 1999), que inclusive elenca que:

O cenário indica que, se as bibliotecas e centros de documentação quiserem oferecer melhor serviço aos usuários e cumprir sua missão, necessário se torna acompanhar passo a passo o desenvolvimento da sociedade, entender com mais precisão os hábitos e os costumes dos usuários, adaptar as tecnologias às necessidades e quantidades de informação de que dispõem, assim como utilizar um sistema informatizado que privilegie todas as etapas do ciclo documental, no qual a escolha recaia sobre uma ferramenta que contemple os recursos hoje disponíveis, sem se tornar obsoleto a médio e longo prazos. (CÔRTE, et al., 1999, p. 242).

Dentre os aspectos determinantes para a seleção de um sistema de recuperação de informação, ou seja, a escolha deste software, está o preenchimento de uma série de requisitos específicos (CÔRTE, et al., 2007 p. 243-246) em diversos temas, permeando desde os requisitos relacionados à tecnologia, requisitos relacionados ao processo de seleção e aquisição de materiais, requisitos relacionados ao processamento técnico, requisitos



desejáveis, requisitos relacionados ao processo de empréstimo, requisitos ligados ao processo de divulgação, requisitos ligados ao processo gerencial e, ligados a este estudo os, processos relacionados diretamente à recuperação de informações.

Acrescentam-se a esses requisitos gerais (CÔRTE, et al., 1999, p. 246), outras necessidades, como: o fornecimento de treinamento por parte das empresas desenvolvedoras em níveis técnicos, gerenciais e operacionais; a realização da instalação do software, execução de testes operacionais e garantias contratuais para manutenção e correção de erros; documentação fornecida, como manuais; por fim, o software, como dito acima, deve atender também as condições da cultura organizacional onde estará inserido além de questões inerentes à confiabilidade da empresa fornecedora e suas garantias de continuidade de prestação de serviços a longo prazo.

Dentre os requisitos elencados, destaca-se no estudo de Côrte e demais autores (1999, p. 247-248) que há uma relação entre os requisitos, como a utilização de padrões de compatibilidade com base no uso da ISO 2709.

Esta norma especifica os requisitos para o formato de intercâmbio de registros bibliográficos que descrevem todas as formas de documentos sujeitos à descrição bibliográfica. Não define a extensão do conteúdo de documentos individuais e nem designa significado algum para os parágrafos, indicadores ou identificadores, sendo essas especificações as funções dos formatos de implementação. (CÔRTE, et al., 1999, p. 247).

Para compreensão e aplicação do conteúdo desta norma, e para facilitar o entendimento, adotou-se o protocolo Z39.50 que realiza a comunicação entre cliente e servidor, que:

É o protocolo próprio para recuperação de informação bibliográfica de computador para computador, possibilitando ao usuário de um sistema pesquisar e recuperar informações de outro sistema, ambos implementados neste padrão. Especifica formatos e procedimentos administrando a troca de mensagens entre um cliente e um servidor, habilitando o cliente a solicitar que o servidor consulte um banco de dados, identifique registros e recupere um ou todos os dados identificados. Destina-se à comunicação entre aplicações para recuperação de informações, e não promove a interação entre o cliente e o usuário. (CÔRTE, et al., 1999, p. 247).

No entanto, os softwares de recuperação de informação necessitavam adotar um modelo para compreender e executar essa necessidade mencionada (CÔRTE, et al., 1999).

Sendo assim, pesquisadores da Library of Congress (LC), debruçaram-se em um projeto que visava encontrar uma forma de converter as fichas catalográficas em dados computacionais intercambiáveis entre bibliotecas:

Este projeto-piloto denominou-se Marc – Machine-Readable for Cataloging – e teve como objetivo desenvolver procedimentos e programas de conversão, manutenção de arquivos e distribuição de dados compatíveis com o formato. (CÔRTE, et al., 1999, p. 247).

Atualmente o MARC adotado encontra-se na versão 21, sendo assim chamado de MARC 21. De acordo com a LC (2009):

MARC é um padrão de catalogação para armazenamento e intercâmbio de informações bibliográficas e informações relacionadas sob forma legível por máquina.[...] Os formatos MARC 21 se constituem numa família de cinco formatos coordenados: dados Bibliográficos, dados de Autoridade, dados de Coleção, dados de Classificação e dados para Informação Comunitária. (LIBRARY OF CONGRESS, 2009, n.p.).

No Brasil, diversos softwares utilizam os padrões da ISO 2709 com o protocolo Z39.50 e utilizando o padrão MARC 21 para a estruturação dos dados nos sistemas de recuperação da informação. Neste estudo, selecionam-se quatro softwares utilizados por instituições de renome, que são:

- Aleph, desenvolvido pelo grupo Ex Libris;
- Alexandria, desenvolvido pela empresa Doc & Bytes;
- Pergamum, desenvolvido pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR);
- SophiA, desenvolvido pela Prisma.

### 2.3.1 ALEPH

O sistema integrado Aleph é um aplicativo desenvolvido pela empresa Ex Libris. A Ex Libris (2005) é um grupo internacional presente nos seis continentes em 27 países e que traduz suas soluções para mais de 20 idiomas. Ela utiliza em suas soluções a interoperabilidade, de forma que:

A suite de produtos da Ex Libris é compatível com os diversos padrões que garantem a inter-operacionalidade com outros sistemas. Esses padrões incluem MARC 21, MAB, Z39.50, Dublin Core, SIP2, NCIP, TCP/IP, SQL, XML, HTML, EDIFACT para EDI, EANCOM, ISO ILL, OpenURL e OAI-PMH. (EX LIBRIS, 2005).

A respeito do desenvolvimento do Aleph, pode-se dizer que:

O desenvolvimento do sistema ALEPH da empresa se iniciou em 1980, quando um time de bibliotecas, analistas de sistema e programadores aceitaram o desafio de criar um sistema automatizado de biblioteca que fosse eficiente, de fácil uso e multilíngue. O resultado dessa soma de esforços foi a primeira geração do ALEPH. (ALEPH, 2005).

Dentre suas funcionalidades e características (ALEPH, 2005) pode-se afirmar que se apresenta como uma solução que se descreve: flexível, possibilitando customização; fácil de usar, com interfaces amigáveis; adaptável, permitindo as bibliotecas adequarem seus ambientes; baseado em padrões abertos de codificação; adaptável a vários idiomas e formas de escrita; e a empresa garante também que o sistema está preparado para o futuro.

O sistema está subdividido em módulos com funções específicas e que podem ser adicionados de acordo com a necessidade da biblioteca em que está inserido. Existem os seguintes módulos (ALEPH, 2005): de Web OPAC para acesso público; de biblioteca digital; de gerenciamento dos processos e atividades de catalogação; do gerenciamento dos processos de aquisição e periódicos; de controle da circulação; compartilhamento de recursos entre bibliotecas com o módulo de empréstimo entre bibliotecas; central de relatórios de gestão; e o monitor dos componentes do Aleph.

O módulo Web OPAC, de catálogo público ao usuário, no qual:

A interface Web pode ser completamente customizada pela biblioteca para atender e refletir as suas necessidades. Com apenas um navegador de internet padrão instalado na estação de trabalho, o cliente da biblioteca passa a ter acesso à informação da biblioteca em qualquer local a qualquer momento. Os clientes, que podem simplesmente localizar materiais - armazenados localmente ou em outras instituições - ou verificar as transações registradas em seu cartão de usuário, ficarão satisfeitos ao encontrar o sistema funcionando, mesmo em momentos em que a biblioteca realiza procedimentos de backup e de emissão de relatórios. (ALEPH, 2005).

Já, o módulo de Biblioteca Digital batizado de:

ADAM enriquece serviços da biblioteca permitindo o gerenciamento e a conseqüente descoberta e entrega de recursos digitais - áudio, vídeo, imagem e som - e seus metadados dentro do ambiente do ALEPH500. Usando as opções do módulo de Catalogação do ALEPH 500, a equipe de funcionários pode vincular os seus objetos digitais aos registros MARC, criando dados bibliográficos no formato MARC de sua escolha, e adicionando metadados técnicos com facilidade. (ALEPH, 2005).

Em relação à catalogação:

O Módulo de Catalogação do ALEPH 500 integra funções de catalogação com todas as demais funções do sistema. Todos os dados são armazenados em Unicode, e o sistema é compatível com uma série de formatos MARC (CNMARC, Mab, MARC21, UNIMARC, etc...). (ALEPH, 2005).

No que diz respeito à aquisição e periódicos:

A integração dos módulos de Aquisição e de Periódicos tornou os processos de aquisição, registro de faturas, cobranças de atrasos e recebimento de materiais mais fáceis e eficientes. O Formulário do Pedido de Aquisição permite que a equipe de funcionários adicione textos "ad hoc", que serão incluídos nas cartas de pedido enviadas aos fornecedores. As cartas de pedidos e de cobranças podem ser geradas tanto de maneira on-line como em processos de lote. As funções do mouse facilitam a navegação pelo módulo, enquanto que os "modelos" de registros salvam opções que minimizam e previnem a ocorrência de erros. (ALEPH, 2005).

Para o controle da circulação:

O rápido e preciso Módulo de Circulação permite que a equipe de funcionários acesse todas as funções com um único clique do mouse ou um comando equivalente do teclado. Para determinar a data e hora da devolução, a flexível política de empréstimo do módulo examina os status de item e de usuário definidos pela biblioteca, além de verificar o calendário de funcionamento da biblioteca. Durante o empréstimo, os impedimentos do usuário e as reservas de itens são analisadas, assegurando o controle apropriado do acervo da biblioteca. (ALEPH, 2005).

Para o compartilhamento de recursos, o Aleph oferece diversas maneiras de realiza-los e de realizar seu controle, para isso utiliza o módulo de Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB), onde se consegue o controle e a administração das atividades inerentes aos pedidos criados por funcionários e usuários.

Pelo módulo da Central de Relatórios do Aleph torna-se possível para o gestor da biblioteca emitir relatórios de uso e operacionais de modo a provê-lo com informações atualizadas para usos junto às instituições, às quais a biblioteca ou os setores estão subordinados. Por fim, o Monitor do Aleph permite aos controladores e analistas do sistema realizarem análises de cada módulo e do funcionamento do sistema de informação.

Entre os clientes que fazem uso do Aleph, pode-se destacar (ALEPH, 2005):

- Agência Nacional do Petróleo (ANP);
- Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT);
- Ministério Público do Paraná;
- Petrobrás S/A;
- Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUS-RS);
- Universidade de São Paulo (USP);
- Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ);
- Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFFGN);
- Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

### 2.3.2 ALEXANDRIA

A solução Alexandria é um sistema de informação que realiza o gerenciamento de bibliotecas em diversos níveis e módulos. Foi desenvolvido pela empresa Docs & Bytes. Como visão, tem-se que:

A Docs & Bytes nasceu com a visão de ser referência no desenvolvimento de soluções em sistemas de gerenciamento, por meio da construção de relacionamentos éticos, transparentes e de longo prazo, criando uma empresa de consultoria e desenvolvimento, especializada em automação e gerenciamento de arquivos, bibliotecas e centros de documentação e informação que, ao consolidar-se no mercado fornecendo soluções tecnológicas, passou a atuar também no planejamento de redes de bibliotecas, gestão da informação e capacitação de pessoal. (ALEXANDRIA, 2016).

A respeito do sistema Alexandria, pode-se dizer que:

O sistema ALEXANDRIA ON LINE é um moderno gerenciador de bibliotecas que reúne as mais novas tecnologias da informática e da

biblioteconomia, integrando e automatizando todas as funções da biblioteca: aquisição, catalogação, importação de registros, circulação, pesquisa, controle de periódicos, relatórios estatísticos e de controle, gerenciamento, emissão de etiquetas e código de barras. (ALEXANDRIA, 2016).

Figura 4 – Interface do sistema Alexandria



FONTE: Alexandria (2016).

O sistema utiliza-se dos padrões internacionais de catalogação e o formato MARC 21 para importação e exportação de registros bibliográficos. Para este processo utiliza-se do protocolo Z39.50 para efetuar a conexão entre os bancos de dados. O módulo de circulação permite o controle das rotinas de empréstimo da biblioteca.

O módulo de pesquisa permite a recuperação das informações catalogadas, de acordo com o padrão MARC 21 (figura 5). O sistema também permite no módulo textos integrais o armazenamento de textos completos em qualquer formato de arquivo, agilizando ainda mais a obtenção de informação pelos usuários. O módulo de controle de periódicos permite o

controle da catalogação e gerenciamento da coleção de periódicos da biblioteca. (ALEXANDRIA, 2016).

Como ferramenta de gestão, o Alexandria oferece um módulo de relatórios, que provê o gestor de informações para auxiliar em tarefas de aquisição, catalogação, circulação e pesquisa para ser repassada à organização na qual a biblioteca se insere ou em sua própria atividade.

Figura 5 – Módulo de pesquisa do Alexandria

Título	Editora	Autor	Ano/Vol.	Edição	Tipo mat.
Para viver a democracia	Brasiliense	Comparto, Fábio Konder	1999		LING
Companhia de novo - 18 de maio	Varia	Felipe, Leonard	1999		LING
A importância de viver	Glória	Quintana, Manoel, Yuta	1995	10. ed.	LING
Cartão: todo tempo que eu	Conso	Moura, Roberto M.	1998		LING
São Paulo: trabalhar e viver	Brasiliense Comiss.	Cohn, Amélia Brant, Vinc.	1999		LING
Monha razão de viver - memór.	Record	Wainer, Samuel	1989	10. ed.	LING
Monha razão de viver - memór.	Record	Wainer, Samuel	1989	11. ed.	LING
Monha razão de viver - memór.	Record	Wainer, Samuel	1989	12. ed.	LING
O autoconhecimento através	Cultura	Hamel, Peter Michael	1995	1. ed.	LING
O sistema gesto de viver	Tempo Brasileiro	Alvarez, Reynaldo Vainho	1990		LING
Oftoma da palavra - [lei e est.	FTD	Haddad, Luciane, Roche	1990	3. ed.	LING
De fracasso ao sucesso na	IBRAGA	Sherman, Harold Monroe	1976	5. ed.	LING
Como contar em si e viver m.	Cultura	Paule, Norman Vincent C.	1995		LING
Mil razões para viver - memór.	Civilização Brasileira	Câmara, Helder	1997	8. ed.	LING
Como viver com neuróticos	Brasiliense	Ellis, Albert	1970		LING
Alar e viver	Tróica	Bloch, Pedro	1990		LING
Mulheres de 50 anos - como	LSPW	Thuriet, Michèle Xápes, S.	1994	3. ed.	LING
Tem medo de viver	MDA e Consciência	Gasparini, Zélia Maria L.	2001	23. ed.	LING

FONTE: Alexandria (2016).

Possui também um módulo que auxilia diretamente na aquisição e seleção do acervo, permitindo inclusive sugestões provenientes de usuários. Também pensando em usuários possui o sistema OPAC para acesso online do catálogo por parte de usuários (ALEXANDRIA, 2016).

Operacionalmente, para analistas e desenvolvedores responsáveis, o Alexandria utiliza padrão Java no seu desenvolvimento, permitindo que o programa seja instalado em sistemas operacionais que suportem essa solução, como Windows, Linux ou MAC. Possui também um

módulo de gerenciamento central, munindo os administradores do sistema com informações e poderes para realizar alterações no sistema e manutenções.

Como clientes do sistema Alexandria, convém destacar os seguintes:

- Arquivo Histórico Judaico Brasileiro;
- Fundação Roberto Marinho;
- Grupo Ibope;
- Biblioteca Parque Estadual, da Secretaria Estadual de Bibliotecas Públicas Governo do Estado do Rio de Janeiro;
- Sistema Municipal de Bibliotecas da Prefeitura de São Paulo;
- Universidade Estadual Paulista (UNESP);
- Vale.

### 2.3.3 PERGAMUM

O Pergamum é um sistema de informação para o gerenciamento de bibliotecas desenvolvido e disponibilizado pela PUC-PR. Seu nome se baseia em um contexto histórico, onde:

Pergamum, cidade de grande destaque intelectual e sabedoria, situada na Ásia Menor. Teve como marca na história a criação de uma majestosa biblioteca, criada durante o reinado de Attalus I Soter (d. 197 AC) e Eumenes II (d. 160/159 AC). Esta obra era tão imponente que tinha a grandeza de informações que rivalizava com a famosa biblioteca de Alexandria. (PERGAMUM, 2016).

O Pergamum oferece uma gama de produtos e serviços associados a sua solução de sistema de informação, como: consultoria para adequação ao uso do programa; programas de capacitação e treinamento dos funcionários; possibilidades de gestão de acervo; desenvolvimento dos sites das instituições que contratam o sistema; e até mesmo a possibilidade de personalização do layout do Pergamum de acordo com a necessidade do cliente (PERGAMUM, 2016).

Como todos os softwares de referência, faz uso do protocolo Z39.50 e adota o uso de MARC 21 para a catalogação, permitindo a interoperabilidade do sistema. Oferece assistência técnica e upgrades inclusos sem custo. Em relação às suas características técnicas, o programa



possui uma série de módulos e serviços destinados a atender as bibliotecas, tais como: módulo de processos gerenciais; módulo de processamento técnico; módulo de controle de materiais; módulo para consulta e recuperação de informação; módulo para usos na internet; e ferramentas para uso administrativo (PERGAMUM, 2016).

O módulo de processos gerenciais permite atividades como:

- Controle de listas de sugestão, seleção, aquisição, reclamações e recebimento de material;
- Compatibilidade com o sistema de patrimônio da Instituição;
- Controle financeiro dos recursos orçamentários para aquisição de material bibliográfico;
- Controle de fornecedores por compra e doação;
- Mala direta para editoras e Instituições com as quais mantém intercâmbio de publicações;
- Emissão cartas cobrança, reclamações e agradecimento de doações;
- Controle de recebimento de livros, fascículos de periódicos e outros materiais;
- Controle de assinaturas de periódicos;
- Controle e registro de material bibliográfico para fins patrimoniais;
- Emissão de relatórios de entrada e recebimento de documentos por período;
- Emissão de relatórios de circulação e empréstimo, por período;
- Emissão de etiquetas (lombada, Código de barras, Aquisição, etc.)
- Contabilização de estatísticas, processamento técnico, atualização listas de autoridades, por período;
- Controle e avaliação do inventário do acervo por meio de código de barras. (PERGAMUM, 2016).

O módulo de processamento técnico apresenta as seguintes características:

- Permite catalogar de acordo com as regras do Anglo american cataloguing rules - AACR2;
- Entrada de dados on-line;
- Formato MARC 21 dos registros bibliográficos para exportação e importação;
- Formato MARC 21 dos registros internos;
- Importação de dados de centros de catalogação cooperativa on-line e CD-ROM via formato ISO-2709;
- Exportação de dados no formato ISO-2709, para intercâmbio de registros bibliográficos;
- Geração de vários modelos de etiquetas: Códigos de barras, lombadas, Aquisição, etc;
- Inclusão de novos exemplares de um mesmo título;

- Manutenção controle de autoridade (Nomes, Assuntos e Títulos);
- Cópia de registro facilitando o cadastro de materiais com edições diferentes;
- Construção automática de lista de autoridades a partir dos registros incluídos;
- Realiza o gerenciamento, armazenamento e recuperação de imagens, som e textos digitalizados;
- Correção dos registros associados a um autor ou assunto mediante alteração na lista de autoridades;
- Consulta ao cadastro de autoridades, lista de editoras e lista de siglas durante o cadastramento de um registro;
- Controle de periódicos com Kardex e indexação de artigos;
- Controle de aquisição interligado com o processo de catalogação. (PERGAMUM, 2016).

A circulação de materiais oferece a possibilidade de:

- Controle de empréstimos de qualquer tipo de documentos com prazos e quantidades diferenciados por categoria de usuários;
- Permite realiza renovação e reservas on-line com controle automático de liberação e envio de e-mail ao usuário;
- Cobranças de devoluções personalizadas e envios periódicos de e-mails cobrando materiais atrasados;
- Permite trabalhar com diferentes tipos de penalidades, possibilitando a negociação de débitos;
- Disponibiliza a solicitação de Malote / Empréstimo entre bibliotecas on-line;
- Controle de usuários, permitindo dividi-los em categoria, para configurar os prazos de empréstimo e condições de uso;
- Emissão de relatórios e estatísticas referentes ao processo de empréstimo;
- Bloqueio automático para usuários que atingiram um dos limites estabelecidos;
- Bloqueio intencional para usuários atribuído pela Biblioteca;
- Estatísticas por usuário, material, classe de assunto, hora, data, etc. (PERGAMUM, 2016).

Em relação à consulta e recuperação é possível:

- Emissão de listas de publicações por assuntos e autores;
- Consulta ao catálogo on-line;
- Pesquisa utilizando operadores booleanos E, OU, NOT, ADJ e PROXIMIDADE;
- Pesquisa por autoridades;

- Definição de instrumentos para envio automático de Disseminação Seletiva de Informação – DSI, conforme perfil individual de cada usuário;
- Elaboração e impressão de bibliografias;
- Acesso multi-usuário. (PERGAMUM, 2016).

Por fim, o acesso à internet dá a possibilidade de:

- Consulta ao catálogo: pesquisa por autor, título e assunto, pesquisa booleana, pesquisa por autoridades, material incorporado ao acervo, consulta às coleções de periódicos (Kardex);
- Cadastro de comentários e sugestões de aquisição;
- Consulta de material pendente, histórico de empréstimo, débitos, aquisições vinculadas à área de interesse (Disseminação Seletiva de Informação - DSI);
- Reserva;
- Renovação;
- Visualização de sumários digitalizados;
- Solicitação de compra de materiais (apenas para pessoas autorizadas), acompanhamento do processo de aquisição pelo solicitante;
- Interação on-line com fornecedores no processo de licitação;
- Permite gerar listagens para Pregão. (PERGAMUM, 2016).

Dentre seus clientes, pode-se listar (PERGAMUM, 2016):

- Centro Universitário São Camilo;
- Faculdade São Lucas;
- Museu de Astronomia e Ciências Afins (MAST);
- Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP);
- Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP);
- Universidade Federal de Viçosa (UFV).

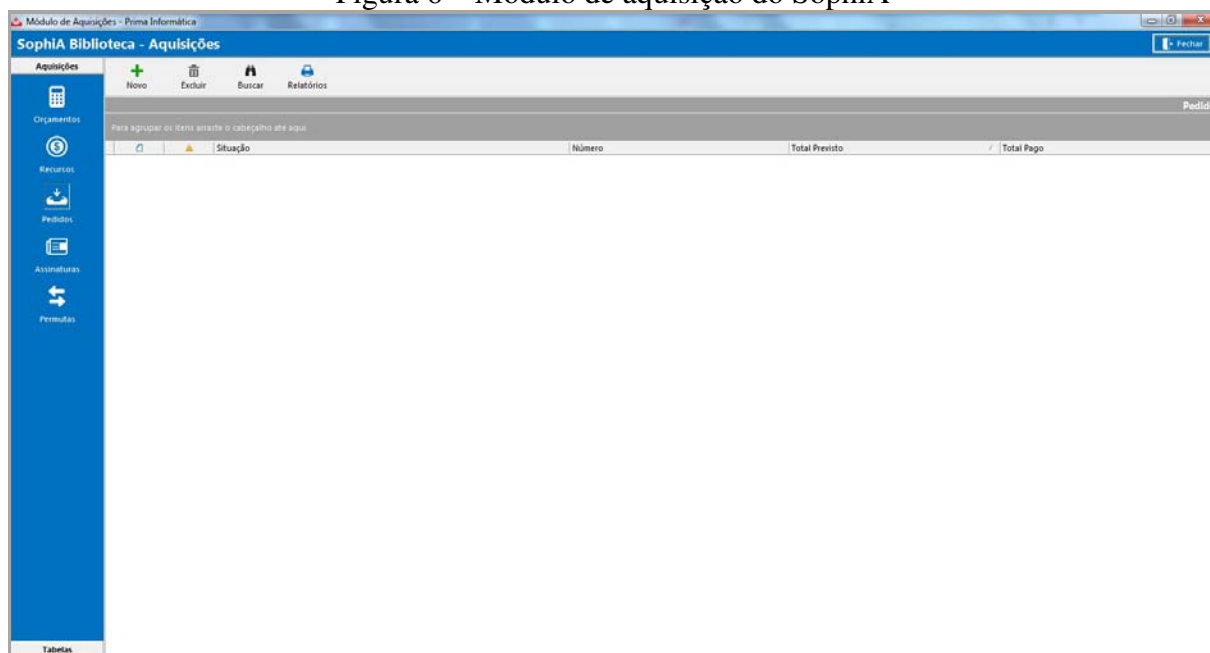
#### 2.3.4 SOPHIA

O SophiA (2016) é apresentado como um conjunto de soluções em sistemas de recuperação de informação criado e desenvolvido pela empresa Prima (2016). A Prima foi fundada em 1993 por profissionais do ITA e da Universidade de Campinas (Unicamp), focada desde o início em desenvolvimento de soluções para gerenciamento de instituições de ensino, bibliotecas e demais acervos. Possui versões direcionadas para diversas aplicações, como

bibliotecas, escolas, museus e outras instituições. Utiliza “padrões internacionais de catalogação e comunicação de dados (MARC-21, ISO2709, Z39.50 cliente e servidor, XML e OAI-PMH)” (SOPHIA, 2016), e oferece os seguintes agrupamentos de funcionalidades (SOPHIA, 2016): seleção e aquisição; catalogação; intercâmbio de dados; serviços web; circulação; gestão da biblioteca; biblioteca digital; serviços ao usuário.

Do mesmo modo que as demais soluções, esta se divide em módulos cuja aquisição varia de acordo com as necessidades e possibilidades de cada biblioteca ou instituição. Cada um destes módulos possui atribuições e funções distintas entre si, mas que também se integram ou complementam, que são: aquisição; autoatendimento; biblioteca digital; integração; legislação; integração; MARC; recursos avançados; serviços a usuários; servidor Z39.50; e por fim o terminal web (SOPHIA, 2016).

Figura 6 – Módulo de aquisição do SophiA



FONTE: SophiA, 2016.

O módulo aquisição vai permitir à biblioteca (figura 6):

[...]o controle e a integração do fluxo de recebimento de publicações por compra, assinaturas ou permuta com o setor de compras da instituição. Através do módulo Aquisições é possível aprovar, recusar ou informar sobre o recebimento de sugestões de aquisições feitas pelos usuários na web, pré-catalogar obras recebidas sem necessidade de nova digitação dos metadados, controlar o recebimento ou atraso na entrega de publicações além de

fornecer relatórios específicos para auxiliar na gestão do processo de aquisição de publicações. (SOPHIA, 2016).

O módulo de autoatendimento visa:

Facilitar e simplificar as operações dos usuários é algo essencial para o bom andamento das operações de uma biblioteca. Uma alternativa eficiente para isso é adaptação da biblioteca ao conceito de self service, permitindo que o usuário tenha autonomia em algumas ações dentro da biblioteca. (SOPHIA, 2016).

O módulo biblioteca digital oferece a possibilidade de:

Ao utilizar o módulo Biblioteca Digital do SophiA, a biblioteca passa a ser um Provedor de Dados, permitindo a seus usuários o acesso às íntegras de documentos de forma remota, simultânea e rápida, diretamente no Terminal de consultas na Web. (SOPHIA, 2016).

O módulo de integração fornece recursos para a disseminação das informações, oferecendo os seguintes recursos para a biblioteca que o contratar:

- Integração com o Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas (CCN): O padrão CCN, coordenado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), define um único catálogo nacional de acesso público com as informações sobre publicações reunidas em diversas bibliotecas do país. Com este módulo, a biblioteca se integra a esta base do IBICT, enviando as informações de seus periódicos.
- Integração a Biblioteca Regional de Medicina (Bireme): Com este recurso a biblioteca é capaz de enviar informações de suas coleções de periódicos da área médica ao SeCS (Seriados em Ciências da Saúde). Essa coleção mantida pela Organização Panamericana da Saúde tem a finalidade de registrar dados bibliográficos as bases do LILACS e MEDLINE, permitindo a visibilidade e o compartilhamento de coleções entre bibliotecas cooperantes.
- Exportação para Metabuscadores: Os metabuscadores são ferramentas que agrupam informações de diversas fontes de dados, permitindo que os usuários ao realizarem uma pesquisa, recebam informações de diversos sites em um único resultado de busca. Com este módulo, a biblioteca poderá incluir e manter atualizadas as informações de seus acervos nos metabuscadores Summon e EBSCO.
- Autoatendimento Prima: Com este recurso, a biblioteca pode disponibilizar um terminal ao usuário para que efetuem empréstimos e

devoluções em um terminal isolado de forma simples e rápida, sem a necessidade de auxílio de um funcionário da biblioteca. (SOPHIA, 2016).

O módulo legislação, por sua vez, permite o cadastramento de normas e legislações em todas as esferas do poder. O módulo MARC 21 permite trabalhar a catalogação neste formato e o traduz em formato amigável.

O módulo de serviços aos usuário permite maior aproximação da biblioteca ao usuário e aumentar essa interação. O módulo do servidor Z39.50 permite realizar os procedimentos de interligação entre as bases de dados que utilizam o protocolo Z39.50 (SOPHIA, 2016). O módulo de recursos avançados disponibiliza ferramentas de gestão do sistema e ferramentas que permitem um melhor uso e controle da segurança do acervo, tais como:

- Circulação: Permitir a realização de empréstimos e a devoluções entre bibliotecas, controlando inclusive os exemplares que estão “em trânsito”.
- Obras: Inclusão de exemplares em lote, recurso que facilita e agiliza o processo de catalogação da obra.
- Periódicos: Permitir o controle de periódicos encadernados, gerenciar coleções e definir a política de circulação por exemplar.
- Thesaurus poli hierárquico: Permite o cadastro de uma lista de palavras, termos, que constituem um vocabulário controlado usado para indexação e recuperação de registros em bases de dados normalizadas.
- Estatísticas: Com estes recursos a biblioteca poderá visualizar algumas informações sobre as pesquisas realizadas por seus usuários, como por exemplo, o número de acessos aos terminais de consultas e relatórios sobre os termos pesquisados no Terminal Web.
- Operacionais: Recursos que facilitam e melhoram o controle operacional da biblioteca. Algumas dessas ferramentas são: Definição de política de segurança de senha dos usuários, cadastro de grupos de usuários e exemplares, permitindo definir públicos específicos para cada parte do acervo, recurso de revisão de tabelas do SophiA e a exportação dos dados das grades para planilhas.
- Exportação de Sitemap: Este recurso permite a exportação de arquivos contendo os dados de registros do SophiA que após ser importados no Google farão com que a busca retorne registros que habitualmente não seriam encontrados por meio do processo normal de busca do Google.
- Google Analytics: O Google Analytics é uma solução gratuita de análise da web que permite acompanhar as estatísticas de visitação e uso de sites. Com este recurso integrado ao Sophia é possível mapear a quantidade de acessos ao site do Terminal Web, quantificados por dia, mês, ano ou intervalo de datas, saber a origem geográfica dos acessos e Informações técnicas do computador dos visitantes.

- Controle de portaria: O controle de portaria permite aos bibliotecários o gerenciamento das publicações que entram e saem da biblioteca por circulação, registrando as obras em poder dos usuários. Desta forma é possível adicionar mais um nível de segurança na circulação das publicações evitando que empréstimos e devoluções sejam realizados sem o registro da operação no sistema. Permite também a entrada e saída de obras que não compõe o acervo da instituição, permitindo que a biblioteca seja um local de pesquisa. (SOPHIA, 2016).

Dentre as instituições que adotam esse sistema de informação, destacam-se:

- Academia Brasileira de Letras
- Banco Itaú;
- Biblioteca Nacional;
- Centro Federal de Ensino em Tecnologia do Rio de Janeiro (CEFET/RJ);
- Editora Saraiva;
- Fundação Getúlio Vargas (FGV);
- Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA);
- Universidade Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO);
- Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP).

## ***2.4 INSTITUIÇÕES SELECIONADAS***

Para uma realização adequada do trabalho de pesquisa a respeito das bases de dados nacionais é importante que as bases acessadas sejam de natureza institucional e com caráter público notório para garantir-se os fundamentos sociais desta. Opta-se, desta forma, pela seleção entre os clientes dos sistemas de informação apresentados nas seções anteriores, Aleph, Alexandria, Pergamum e SophiA, que sejam predominantemente instituições públicas com catálogo online, sem necessariamente ter uma preocupação acerca do caráter especializado destas.

Nesta seção abordar-se-á aqui de maneira breve o histórico das quatro instituições selecionadas. Representando o sistema Aleph, o estudo utiliza-se a base Minerva da UFRJ. Para o sistema Alexandria é utilizada a base da Biblioteca Parque Estadual. Para o sistema Pergamum é pesquisada a base da UNIFESP. E para o SophiA investiga-se a base da Biblioteca Nacional.

Por uma questão organizacional, as subseções das instituições estão organizadas em ordem alfabética. A subseção 2.4.1 trata da Biblioteca Nacional, a subseção 2.4.2 aborda a Biblioteca Parque da Sistema Estadual de Bibliotecas do Governo do Estado do Rio de Janeiro, a subseção 2.4.3 a UNIFESP e, por fim, a subseção 2.4.4 apresenta a UFRJ.

#### 2.4.1 BIBLIOTECA NACIONAL

Situada hoje na Avenida Rio Branco, em frente à Praça da Cinelândia e tendo como vizinhos o Theatro Municipal e a Câmara dos Vereadores do Município do Rio de Janeiro, a Biblioteca Nacional é a entidade responsável no Brasil pela captação, guarda, preservação e difusão da produção intelectual brasileira. Seu acervo até o momento possui aproximadamente nove milhões de itens. O acervo está em constante crescimento devido à lei do depósito legal, que assegura a guarda e o registro de toda produção intelectual nacional (BIBLIOTECA NACIONAL, 2016). Seu portal também consolida as informações de seu acervo e serviços, servindo de base para o acesso de seus catálogos online através da internet.

Sua história começa no ano de 1808, quando da chegada do acervo de D. João VI e sua corte, trazido de Portugal. Este acervo possuía inúmeros materiais, hoje em dia considerados de valor nacional, como livros, manuscritos, mapas, estampas, moedas e medalhas. O acervo ficou acomodado nas salas do Hospital da Ordem Terceira do Carmo, até que no dia 29 de outubro de 1810 esta é fundada oficialmente e passa a se chamar Real Biblioteca, cujo acesso na época era restrito à corte e aos estudiosos, passando a se tornar pública apenas em 1814 (BIBLIOTECA NACIONAL, 2016).

A partir de 1822 o governo imperial introduz as diretrizes básicas do que hoje é a lei do depósito legal, definindo que um exemplar de obras, folhas periódicas e volantes impressos sejam encaminhados para a Real Biblioteca, que também neste mesmo ano muda de nome para Biblioteca Imperial e Pública (BIBLIOTECA NACIONAL, 2016).

Já em 1905, e após várias mudanças e com um acervo que não comportava mais em sua última sede, iniciam-se as obras de construção do local onde hoje se encontra. Em 1907 é editado o primeiro decreto do depósito legal. Somente em 1910, com o transporte do mobiliário, acervo e instalações mínimas, o prédio na então Avenida Central (hoje Avenida Rio Branco) é inaugurado. (BIBLIOTECA NACIONAL, 2016)



A partir de 2006 cria-se a Biblioteca Nacional Digital (BNDigital), um serviço pioneiro que passa a catalogar e integrar as coleções digitalizadas da Biblioteca Nacional. Em 2014 é adquirido o sistema de informação SophiA para a realização da automação bibliográfica e iniciada a migração dos catálogos existentes para a nova plataforma (BIBLIOTECA NACIONAL, 2016).

#### 2.4.2 BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL

Inaugurada em 1873 por Dom Pedro II hoje a Biblioteca Parque Estadual situa-se na Avenida Presidente Vargas próximo a uma região nobre do Centro da cidade da capital Rio de Janeiro. Passou recentemente por uma reforma completa de sua infraestrutura física e teve sua dinâmica redefinida para se tornar mais do que uma biblioteca, mas também um polo cultural. Possui capacidade de atendimento diário para 5 mil pessoas por dia, um acervo de 200 mil obras e pelo menos 20 mil filmes catalogados (BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL, 2014).

Possui toda uma infraestrutura voltada para sustentabilidade. Possui um ecotelhado que converte a energia solar em energia elétrica para a instituição. O chão é de madeira certificada de reflorestamento, as janelas possuem coberturas que reduzem o calor, mobiliário feito de garrafas pet recicladas e cobertura da biblioteca verde. Essas descrições possibilitaram que a Biblioteca Parque Estadual fosse a primeira biblioteca do país a receber a Certificação LEED de design voltado para energia limpa (BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL, 2014).

Por ser uma biblioteca pública, seu funcionamento é de terça aos sábados, e hoje é ponto de encontro da comunidade. Além do acervo tradicional, possui subdivisões internas para proporcionar melhor experiência aos usuários (BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL, 2014). Um dos setores é o Espaço Mundo:

O Espaço Mundo é um setor dedicado a promover e a divulgar a produção intelectual, literária e artística de âmbito internacional. Esse recorte do acervo é voltado para estrangeiros, estudantes, interessados em geral e, ainda, para consulados, embaixadas e instituições estrangeiras, que podem contar com um espaço para disseminação de sua cultura. (BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL, 2014).

Outro setor é o Estúdio que é:

Um estúdio de gravação completo, com microfones e pré-amplificadores de ponta (SSL, Universal Audio, Neumann, AKG, Sennheiser, Shure), estação de Pro-Tools HDX e monitoração Dynaudio, que futuramente poderá ser alugado para gravação de álbuns e oferecerá cursos como produção de trilha sonora e áudio. (BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL, 2014).

Possui também um espaço para o desenvolvimento de atividades teatrais, o Teatro Alcione Araújo, que é:

Um espaço multimídia para teatro, música, dança e eventos, com 195 lugares. Projetado pelo arquiteto José Dias, o espaço modular, com 250 m², recebe peças de teatro para adultos e crianças, espetáculos de dança, performances visuais, musicais e leituras cênicas. No foyer, repare no revestimento com azulejos assinado pelo Coletivo Muda. (BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL, 2014).

No topo da biblioteca, existe um espaço para convivência, o Jardim Suspenso, onde se localiza também o ecotelhado e com vista panorâmica para o Centro do Rio de Janeiro. Existe também um setor para obras raras, exclusivo para pesquisadores, o Guanabarina, com material bibliográfico acerca da história do estado do Rio de Janeiro. Outro setor é o do auditório Darcy Ribeiro, para realização de pequenas apresentações, cursos e palestras.

Para crianças e adolescentes possui o espaço da Biblioteca Infantil e uma gibiteca. Para aumentar ainda mais o tempo de permanência do usuário ainda possui uma cafeteria no espaço, uma livraria, uma sala de exibição multimídia e uma área destinada ao ócio. Também possui um setor completamente adaptado para pessoas com deficiência e laboratórios para uso em aulas e reuniões (BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL, 2014).

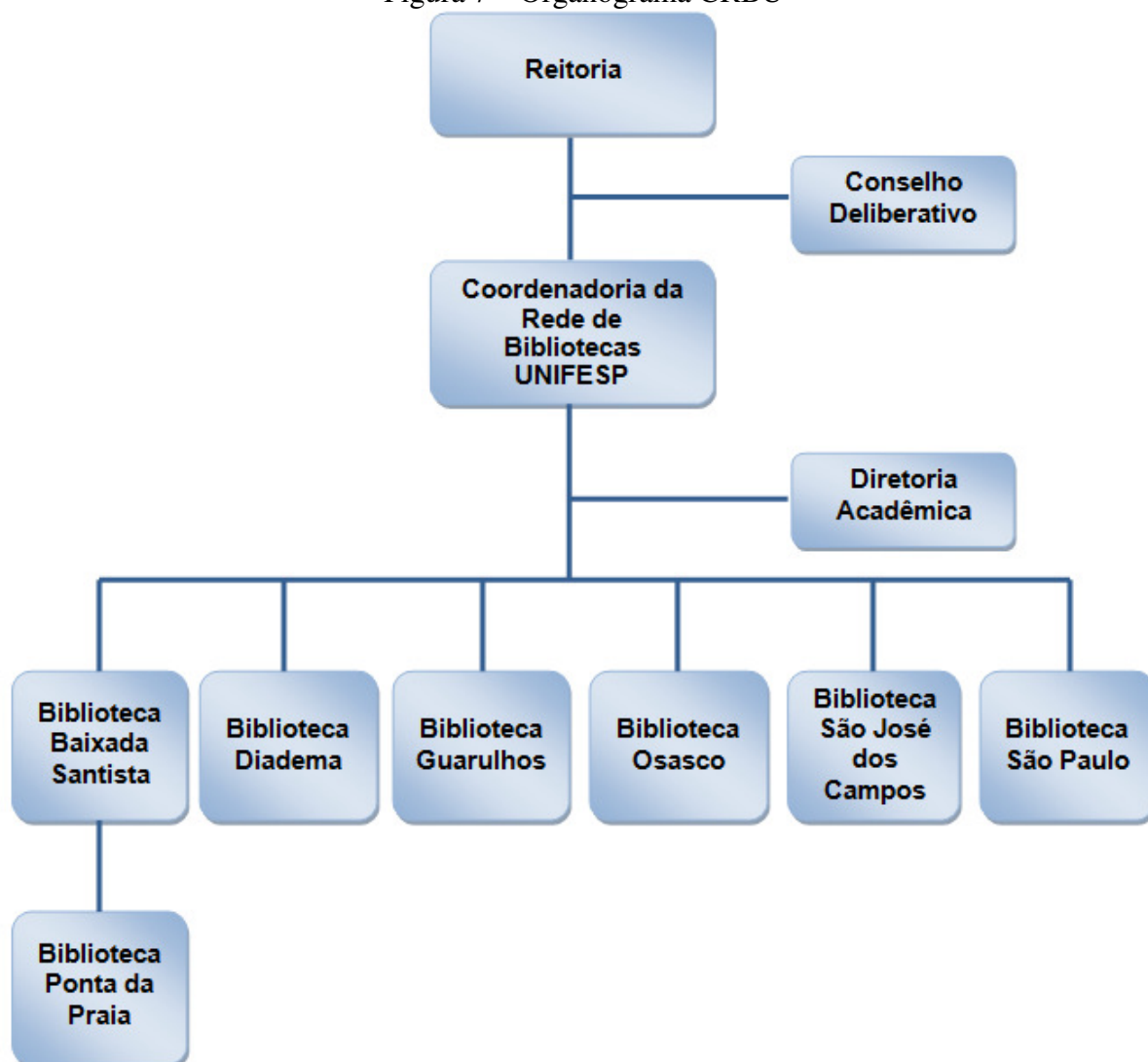
Além desses espaços, a Biblioteca Parque Estadual oferece cursos de desenvolvimento de produtos e soluções, programação de cursos culturais, oficinas e uma variedade de espetáculos e atrações que trazem para o usuário uma gama variada de atividades.

Como outras bibliotecas também tem os serviços tradicionais, como empréstimo de livros e possibilidade de pesquisa ao acervo. Para a realização das pesquisas na base de dados, a Biblioteca Parque Estadual utiliza o sistema Alexandria (BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL, 2014).

### 2.4.3 UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO

Sua fundação remonta a 1933, na Escola Paulista de Medicina, e em 1994 foi transformada na Universidade Federal de São Paulo. Seu caráter é tradicionalmente reconhecido como uma instituição especializada nas ciências da saúde. Em 2005, com parcerias de prefeituras e recursos do plano de expansão do governo federal a UNIFESP expandiu-se, abrindo os campi Baixada Santista, Diadema, Guarulhos, São José dos Campos e Osasco. Com essa expansão houve também a expansão da oferta de cursos, passando a incluir ciências exatas, humanas, ambientais e sociais aplicadas (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO, 2014).

Figura 7 – Organograma CRBU



FONTE: COORDENADORIA DA REDE DE BIBLIOTECAS DA UNIFESP (2014).

Para reafirmar o compromisso com a pluralidade gerencial, realizou uma reestruturação de vários setores (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO, 2014). Um destes setores foi a criação da Coordenadoria da Rede de Bibliotecas UNIFESP (CRBU) em cima da reformulação da então Biblioteca Central (BIBLIOTECA CAMPUS SÃO PAULO, 2013). Atualmente o organograma da CRBU adota a organização expressa na figura 7.

De acordo com a figura 7, a CRBU é subordinada diretamente à Reitoria e à Diretoria Acadêmica. Por sua vez as bibliotecas são subordinadas diretamente à CRBU, exceto a Biblioteca Ponta da Praia, que é subordinada à Biblioteca Baixada Santista. A Biblioteca Central (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO, 2013), por sua vez, surgiu no ano 2000 após a fusão de duas bibliotecas clássicas da instituição, a Biblioteca Regional de Medicina (BIREME) que cuidava de periódicos e a Biblioteca Acadêmica (BIBILAC) que prestava atendimento aos estudantes de graduação. Finalmente em 2013, com a reestruturação proporcionada pela UNIFESP, tem seu nome alterado para Coordenadoria da Rede de Bibliotecas. Por fim, o sistema adotado pela CRBU para acesso a base de dados em suas bibliotecas é o Pergamum.

#### 2.4.4 UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

A história da UFRJ (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 15-16) tem início em 1920. Através do decreto do presidente Epitácio Pessoa, nasce a Universidade do Rio de Janeiro que posteriormente seria chamada de Universidade do Brasil, e mais além de Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Surgida inicialmente da junção das Faculdades de Medicina, Escola Politécnica e da Faculdade de Direito foi uma grande conquista para o ensino superior na teoria, já na prática, pouca coisa havia mudado.

Nesse primeiro momento, apesar da junção, as escolas permaneceram em suas sedes originais, não havia qualquer tipo de comunicação ou integração entre as partes da nova universidade, fosse nas áreas de ensino ou administrativa, o que prejudicava seriamente o avanço e o desenvolvimento da instituição (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 15-16). Na década de 1930 ocorreu mais uma reorganização do ensino universitário. Com a Revolução de 1930, o Min. Francisco Campos em 1931 empreendeu mais uma reforma e:

[...]reorganizou a Universidade do Rio de Janeiro, agregando novas unidades à instituição (Escola de Minas e Metalurgia de Ouro Preto, Faculdade de Farmácia, Faculdade de Odontologia, Escola Nacional de Belas Artes e Instituto Nacional de Música)[...]. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 17-18).

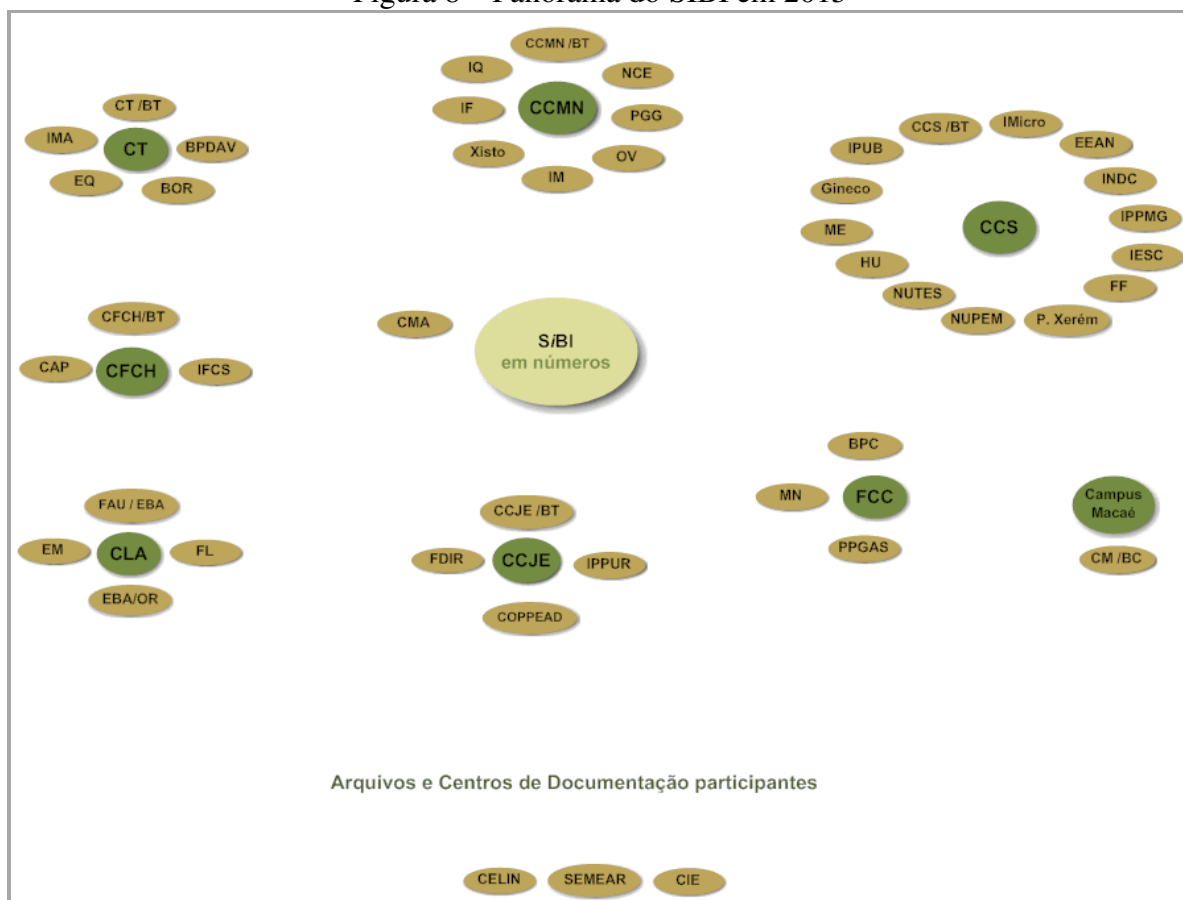
Em 1937, com a lei 452, há uma nova mudança de nome e reorganização estrutural, passando a se chamar Universidade do Brasil, sendo composta agora por 15 escolas ou faculdades. Também neste mesmo momento através da mesma lei ocorre a incorporação (ou criação de mais institutos caso não existissem) de instituições, como o Museu Nacional. Também a lei estabeleceu a criação da Cidade Universitária, o que começou apenas em 1949 e cuja inauguração somente se deu em 1972 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 17-18).

Em 1965 houve uma nova reforma acadêmica e que também lhe passou o nome atual, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 15). Em relação ao tratamento informacional da UFRJ, é importante destacar a preocupação cada vez maior com as informações do Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ (SIBI). Em sua proposta de plano quinquenal de desenvolvimento apresenta a seguinte proposta de ações:

- a) Institucionalizar o SIBI;
- b) Ampliar e atualizar o acervo bibliográfico em todos os formatos, através da destinação de recursos orçamentários e outros;
- c) Otimizar a prestação de serviços das bibliotecas;
- d) Promover políticas de preservação e conservação de acervos raros;
- e) Equipar as bibliotecas com as modernas tecnologias de tratamento e acesso à informação;
- f) Ampliar o quadro técnico das bibliotecas, através da realização de concursos públicos. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 15).

O SIBI é o órgão da UFRJ que tem como objetivo administrar e coordenar as ações de integração entre as bibliotecas, implementando políticas, gerenciando as tecnologias disponíveis e o desenvolvimento dos acervos (SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ, [20--]). Atualmente integram o SIBI 48 unidades de informação, apresentadas no panorama da figura 8, com 393 servidores distribuídos (SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ, 2015).

Figura 8 – Panorama do SIBI em 2015



FONTE: SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ ([20--]).

Os objetivos específicos do SIBI são:

- aquisição centralizada de material bibliográfico;
- manutenção da infra-estrutura computacional;
- gerenciamento e alocação de pessoal;
- elaboração de projetos;
- treinamentos;
- capacitação profissional;
- assessoria a projetos institucionais de desenvolvimento, tratamento e disponibilização de acervos de qualquer natureza;
- integração com o Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação;
- implementação de políticas de informação aprovadas pela Reitoria;
- implementação de políticas de preservação de acervos;
- implementação de políticas de desenvolvimento de coleções;
- implementação de políticas de tratamento técnico dos acervos;

- gerenciamento da Base de Dados Minerva ativa, proporcionando a permanente manutenção do servidor hospedeiro, assim como da assinatura anual do software Aleph;
- participação no Conselho Superior de Coordenação Executiva-CSCE;
- representação da UFRJ junto às entidades nacionais e internacionais voltadas à área de Biblioteconomia;
- apoio aos projetos de revitalização e modernização das bibliotecas;
- assessoria aos arquivos documentais e aos museus da UFRJ;
- divulgação da produção científica da UFRJ;
- planejamento de novas Unidades de Informação. (SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ, [20--]).

Figura 9 – Base Minerva - UFRJ

The image shows a web browser window displaying the Minerva search interface of the Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). The browser's address bar shows the URL 'minerva.ufrj.br/F?RN=766365979'. The page has a header with the UFRJ logo and a navigation menu with links: 'Login', 'Encerrar Sessão', 'Preferências', 'Bibliotecas', 'Fale Conosco', 'Pedido de EEB', and 'Ajuda'. Below the navigation menu is a search bar with a dropdown menu set to 'Todos os campos' and a search button. The page also features a 'Busca Rápida' section with various search options: 'Busca Rápida', 'Busca Simples', 'Busca Multi-Campo', 'Busca Multi-base', 'Busca Avançada', and 'Busca CCL'. At the bottom, there is a footer with the text '© 2014 Ex Libris e SIBI / UFRJ'.

Fonte: Base Minerva (SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ, 2014).

Possui 1.257.780 títulos cadastrados e 3.347.326 itens. Também possui um catálogo de livros eletrônicos em expansão, tendo até o momento 27.770 itens. Atualmente o sistema de informação contratado pelo SIBI para realizar a automação bibliográfica é o sistema ALEPH, através da base Minerva, ilustrada na figura 9.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Realiza-se neste estudo duas modalidades de pesquisa distintas (MARCONI, LAKATOS: 2009, p. 176-216): uso de questionários no primeiro momento e da pesquisa em documentação direta no segundo momento.

No primeiro momento realizar-se-á uma pesquisa quantitativa para a verificação da hipótese do estudo com usuários de literatura de ficção e para obter a descrição destes usuários em específico.

Com o resultado e a interpretação estatística destes dados o estudo irá efetuar uma segunda pesquisa, esta documental, com um estudo de avaliação dos módulos de pesquisa em sistemas de recuperação de informação selecionados tendo como indicadores os resultados obtidos e organizados durante a pesquisa em campo.

Na primeira seção apresenta-se qual o campo da pesquisa e como ela será, sempre de acordo com literatura especializada. Na segunda subseção, são descritas as técnicas de coleta adotadas e seus critérios para a análise dos dados, tanto da primeira etapa quanto da segunda etapa da pesquisa. Na terceira subseção, população/amostra, é exposto qual o recorte e os critérios de população/amostra que são utilizados na pesquisa em ambas as etapas, de forma a elucidar a contribuição para a sociedade no desenvolvimento da Biblioteconomia.

#### 3.1 CAMPO DA PESQUISA

Na primeira etapa realizou-se o estudo de usuários em si, por meio de uma pesquisa empírica, concretizada através de uma investigação em campo qualitativa (TRIPODI et al, 1975 p.42-71 apud MARCONI, LAKATOS: 2009, p. 189-191) entre usuários de literatura de ficção em redes sociais selecionados por participação voluntária. Esta objetivou criar indicadores que permitam ponderar além da resposta ao problema apresentado na subseção 1.2 e também criar uma base de indicadores qualitativos que poderão ser utilizados em pesquisas futuras.

A segunda etapa realizou uma pesquisa documental. Com base nos indicadores quantitativos da primeira etapa foram obtidos indicadores qualitativos para avaliar *in loco* como as bases de dados de bibliotecas universitárias e públicas estão preparadas para tratar essas necessidades informacionais. Esta pesquisa permitiu, conforme dito na subseção 1.3, a



criação de informações que poderão ser compartilhadas com desenvolvedores de software de recuperação da informação e com as entidades envolvidas para um aprimoramento dos mecanismos e critérios de representação, pesquisa e recuperação da informação.

### ***3.2 TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS***

Conforme a literatura estudada (MARCONI, LAKATOS: 2009, p. 203-216), para a realização da pesquisa empírica da primeira etapa o estudo confeccionou um questionário contendo perguntas de múltipla escolha que visaram além da confirmação da hipótese obter os seguintes dados:

- Perfil socioeconômico;
- Perfil de consumo de ficção;
- Obras mais lidas;
- Personagens mais populares destas obras;
- Mecanismo de busca utilizados (sites, bases de dados, demais buscadores);
- Hábitos de busca em mecanismo de pesquisa;

Com base nesses resultados foi realizada a análise das bases de dados em sistemas de recuperação de informação das bibliotecas selecionadas, conforme critérios da literatura analisada (MARCONI, LAKATOS: 2009, p. 188-192). Em cima dos dados obtidos com os usuários consultados foi possível avaliar:

- Como os sistemas de recuperação da informação recuperam as obras mais lidas;
- Como os sistemas de recuperação da informação recuperam informações sobre os personagens dessas obras.

Esse questionário foi elaborado de forma eletrônica, utilizando a ferramenta gratuita Google Formulários, disponível no endereço eletrônico <https://www.google.com/intl/pt-BR/forms/about/>. Essa ferramenta eletrônica permite, de modo gratuito, além da confecção do formulário em si, o download dos resultados em forma de planilha para que seus dados sejam trabalhados e consolidados. O modelo do questionário utilizado, por sua vez, encontra-se no Apêndice A deste estudo

### 3.3 AMOSTRA DA POPULAÇÃO

Para o estudo da pesquisa empírica a amostra consistiu de pessoas que consomem literatura de ficção. Os questionários foram enviados online através do uso da ferramenta do Google Formulários.

Gil (2008) indica que existem fatores que determinam o tamanho da amostra, que são: a amplitude do universo, onde os universos são classificados em finitos e infinitos; nível de confiança estabelecido, que segue de acordo com a teoria geral das probabilidades; erro máximo permitido, geralmente em valores entre 3 e 5%; Percentual com que o fenômeno se verifica, que é correlacionado com uma estimação prévia. Para se estabelecer o nível de confiança é necessário mensurar o desvio-padrão, que varia em quantidade de desvios, onde três desvios equivalem a 99,7% de nível de confiança. Gil (2008, p. 96) apresenta a seguinte fórmula:

$$n = \frac{c^2.p.q}{e^2}$$

Onde:

n = tamanho da amostra;

c<sup>2</sup> = Nível de confiança escolhido, expresso em número de desvios padrão;

p = Percentagem com a qual o fenômeno se verifica;

q = Percentagem complementar (100 – p);

e<sup>2</sup> = Erro máximo permitido. (GIL, 2008, p. 96).

No presente estudo, e considerando a amplitude populacional envolvida, será considerado um universo infinito, três níveis de desvio-padrão, erro máximo de 6% e espera-se que pelo menos 10% dos usuários de literatura de ficção procurem por informação sobre personagens de literatura. Desta maneira a fórmula terá os seguintes valores:

$$n = \frac{9.10.90}{36}$$

Realizando-se os cálculos necessários constata-se que a necessidade de questionários respondidos para este estudo será de pelo menos 225 preenchimentos.

A segunda etapa do estudo se iniciou logo após o encerramento da primeira etapa, após a elaboração dos indicadores e sua quantificação. Por se tratar de uma pesquisa qualitativa o estudo terá como enfoque o acervo das bibliotecas selecionadas, cada uma representando um sistema de recuperação da informação:

- Aleph – Base Minerva UFRJ;
- Alexandria – Biblioteca Parque Estadual;
- Pergamum – UNIFESP;
- Sophia – Biblioteca Nacional.

Nesta etapa realizou-se uma pesquisa simples em cada um dos sistemas de busca das bases de dados selecionadas. A busca consistiu em procurar primeiro pela existência das cinco obras mais mencionadas na pesquisa da etapa 1, em seguida uma nova busca simples foi feita procurando-se pelos cinco personagens mais mencionados dessas obras. Após foram listados os cinco personagens mais citados e suas respectivas obras, realizando uma pesquisa igual à da pesquisa das obras mais citadas. Dessa maneira foi possível averiguar os questionamentos inseridos neste trabalho e comprovar a hipótese apresentada na subseção 1.2.

## 4 RESULTADOS

Nesta seção apresenta-se a compilação dos resultados obtidos na pesquisa. Conforme informado na seção de metodologia de pesquisa este estudo se divide em duas etapas. A primeira etapa procura averiguar através de estudo de usuários as necessidades do escopo da pesquisa e prover elementos para a segunda etapa. A etapa 1 consistiu em um questionário eletrônico elaborado, enviado e compartilhado em redes sociais para ampliar o alcance e atingir a meta de indivíduos pesquisados. Foi um questionário anônimo, de modo que eventuais perdas de informação ocorrem por preenchimento inadequado ou por ignorar as instruções do mesmo.

Dividiu-se o questionário da etapa 1 em três grupos de informações. A primeira destinou-se a mensurar de forma breve a distribuição social dos entrevistados, procurando gerar dados de gênero, faixa etária, estado civil e grau de instrução. A segunda etapa destinou-se a responder ao primeiro problema da pesquisa, confirmando a hipótese que as pessoas procuram por informações específicas sobre personagens de literatura de ficção. A terceira etapa, por fim, buscou identificar as dificuldades nessa procura e por fim obter os dados necessários para a pesquisa da etapa 2.

A etapa 2 teve por objetivo confrontar mecanismos de busca de bibliotecas e sistemas de informação distintos e selecionados para averiguar in loco as dificuldades identificadas na etapa 1 e averiguar se esses sistemas estão preparados para atender essa demanda informacional, confirmando ou refutando a hipótese de que os sistemas de busca não são capazes de atender essa necessidade.

### ***4.1 PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO***

Os agrupamentos referentes às perguntas da Etapa 1 tiveram como objetivo auxiliar na instrumentalização das planilhas de dados e também na classificação dos usuários participantes, que receberam durante a pesquisa a alcunha de “pessoas” para tornar os questionamentos livres de imposição de gênero que causassem alguma limitação ou constrangimento aos participantes nos tempos atuais. Algumas perguntas tinham a opção de o próprio pesquisado inserir qual sua opção, de modo a permitir adicionar informações que por

ventura não tenham sido abrangidas nas opções dessas perguntas. Os agrupamentos e as respectivas perguntas foram as seguintes:

- Informações Básicas – informações que qualificam os pesquisados enquanto grupos sociais, sem mensuração econômica. As questões, todas de única escolha, levantadas seriam:
  - Sexo?
  - Faixa Etária?
  - Estado Civil?
  - Grau de instrução?
- Sobre seu comportamento de consumo – busca avaliar se realizam pesquisas, respondendo a um dos problemas de pesquisa e buscando qualificar essa resposta, com as seguintes perguntas:
  - Em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa quase nenhum consumo e 5 como consumo demasiado, em quanto avalia seu grau de consumo de literatura de ficção (quadrinhos, livros, animações, animes, séries, etc)?
  - Qual a sua principal forma de consumo de literatura de ficção?
  - Costuma pesquisar sobre seus personagens favoritos?
  - Já utilizou sistemas de busca online para pesquisar por informações sobre os personagens?
- As três questões seguintes são destinadas a quem respondeu positivamente à questão anterior. – Eram questões obrigatórias apenas para quem responderam afirmativamente a última questão do agrupamento anterior, mas de livre preenchimento.
  - Quais (pode marcar mais de uma)?
  - Quais as maiores dificuldades quando realiza as pesquisas (pode marcar mais de uma)?
  - Caso fosse realizar uma pesquisa hoje sobre o personagem de algum livro, essa pesquisa seria sobre que personagem (colocar nome do personagem e a obra)?

Tanto a estruturação das perguntas quanto suas respectivas opções e o termo de compromisso simplificado da pesquisa encontram-se disponíveis para consulta no apêndice A do estudo.

## 4.2 ETAPA 1 – ESTUDO DE USUÁRIOS

A etapa 1 ocorreu entre os dias 13 e 24 de outubro de 2016, utilizando o sistema do Google Formulários e sendo divulgada massivamente nas principais redes sociais através de compartilhamento direto do link da pesquisa. A linguagem adotada no questionário (disponível por completo no Apêndice B), procurou ser neutra, mas sem impossibilitar a compreensão e leitura deste por pessoas com deficiência visual.

A meta prevista na subseção 3.3 de Amostra da População era de 225 participantes, com erro máximo de 6%, o que representa um índice de confiabilidade de 94%. Conforme visto no Quatro 1, o retorno foi de 238 participantes. Porém, devido a inconsistências no preenchimento dos formulários houve o descarte de 7 participantes, aproveitando-se no final 231 respostas para pesquisa, com um percentual de 97% de questionários válidos em relação ao total de respondentes. Dessa forma, mesmo considerando os descartes, extrapolou-se a meta da pesquisa em 3%.

Quadro 1 – Quadro-resumo de respostas da Etapa 1

<b>Respostas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Meta de respostas	225	100%
Total de usuários que responderam	238	106%
Total de descartes (por inconsistência no preenchimento)	7	3%
Total de questionários válidos	231	103%

Fonte: O autor (2016)

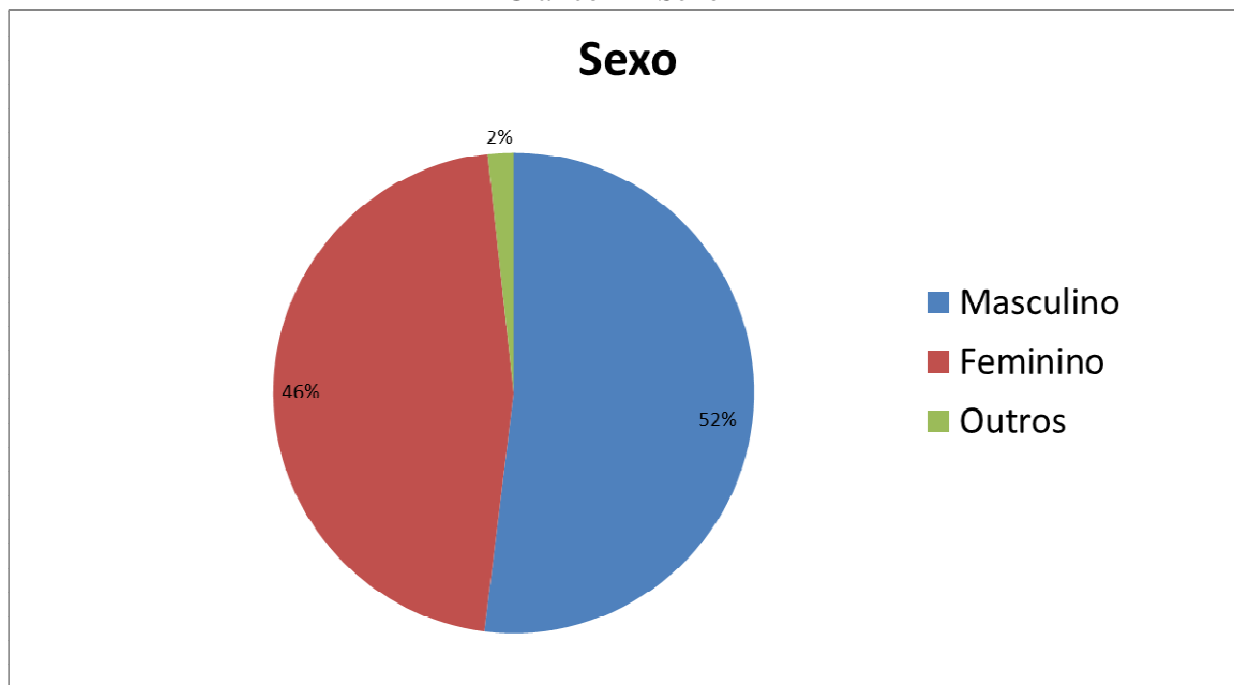
A dinâmica e a quantidade obtida nos resultados brutos permitem análises diversas acerca dos grupos de participação, de modo que as respostas apresentadas na subseção 4.2.1, 4.2.2 e 4.2.3 seguintes são um recorte possível dentre os vários de acordo com a forma como sejam trabalhados em pesquisas futuras.

### 4.2.1 INFORMAÇÕES BÁSICAS

As informações básicas têm por objetivo traçar um perfil social dos usuários entrevistados. Para esse estudo não se conjecturou a necessidade de obter informações

socioeconômicas, tendo em vista principalmente que o formulário se encontra de modo extenso e tal dado não era relevante para a pesquisa, porém deixando-se em aberto que em próximos momentos essa informação passe a se tornar relevante. O Gráfico 1 apresenta a proporção das respostas obtidas em relação à resposta sobre sexo. Convém ressaltar que para abrir a possibilidade de inclusão dos tempos atuais abre-se a possibilidade de o respondente indicar como enxerga a si mesmo. Percebe-se também, conforme o mesmo Gráfico 1, a participação massiva das mulheres, representando 46% das pessoas que responderam o questionário.

Gráfico 1 – Sexo



Fonte: O autor (2016)

Quadro 2 – Sexo

Sexo?	Nº	%
Masculino	120	52%
Feminino	107	46%
Outros	4	2%
Agênero	1	
Maionese	1	
Trans homem	1	
Unicórnio	1	

Fonte: O autor (2016)

Quatro pessoas, conforme observa-se no Quadro 2, incluíram descrições próprias e até certo ponto curiosas acerca de seu próprio gênero. A representação dessas pessoas não chega a 2% dos que responderam, porém foi perceptível em relatos pontuais de entrevistados que houve uma sensação de pertencimento quando observaram a existência dessa opção.

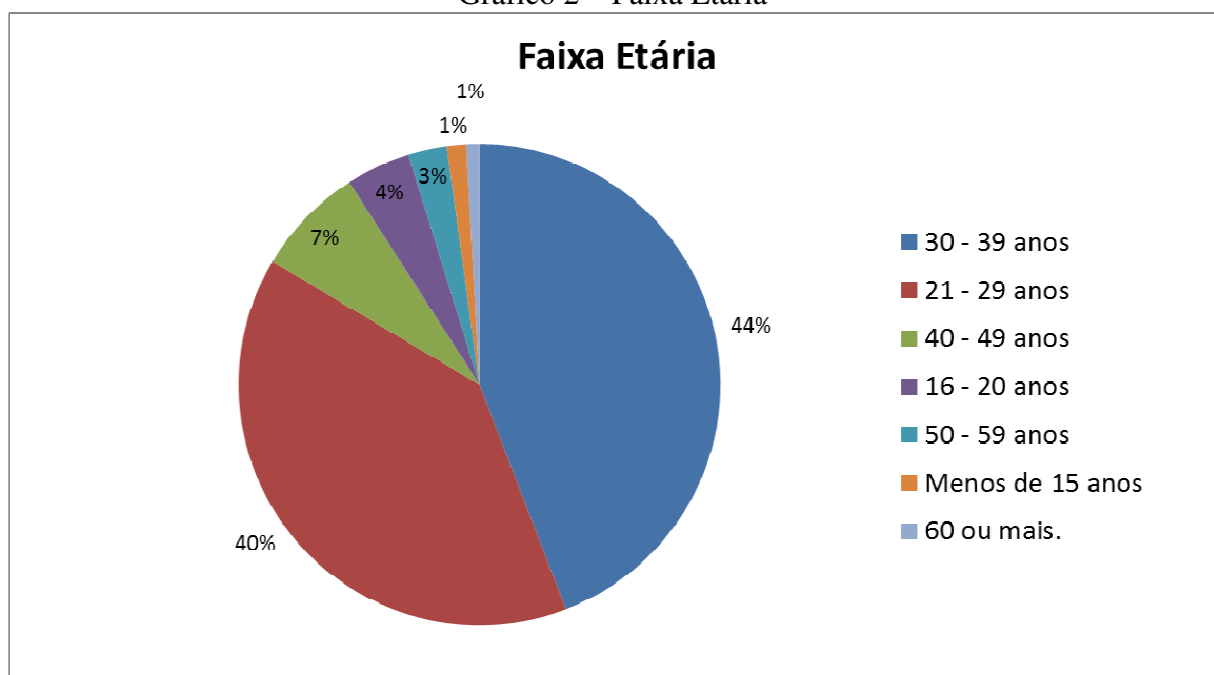
O quadro 3 apresenta a proporção e o número de pessoas que responderam acerca da faixa etária. Percebe-se de imediato a preponderância das faixas etárias entre 21 e 29 anos e de 30 a 39 anos. Pode-se compreender tal cenário sob a ótica de possíveis cenários com vieses da pesquisa que de alguma forma exerce influência no resultado.

Quadro 3 - Faixa Etária

<b>Faixa etária</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Menos de 15 anos	3	1%
16 - 20 anos	10	4%
21 - 29 anos	91	39%
30 - 39 anos	102	44%
40 - 49 anos	17	7%
50 - 59 anos	6	3%
60 ou mais.	2	1%

Fonte: O autor (2016)

Gráfico 2 – Faixa Etária





Fonte: O autor (2016)

O primeiro viés é indicar que aparentemente existe uma limitação de faixa etária nas redes sociais que compartilharam essa pesquisa. O segundo viés, se analisado isolado do primeiro, seria a percepção de envelhecimento do público que consome literatura de ficção.

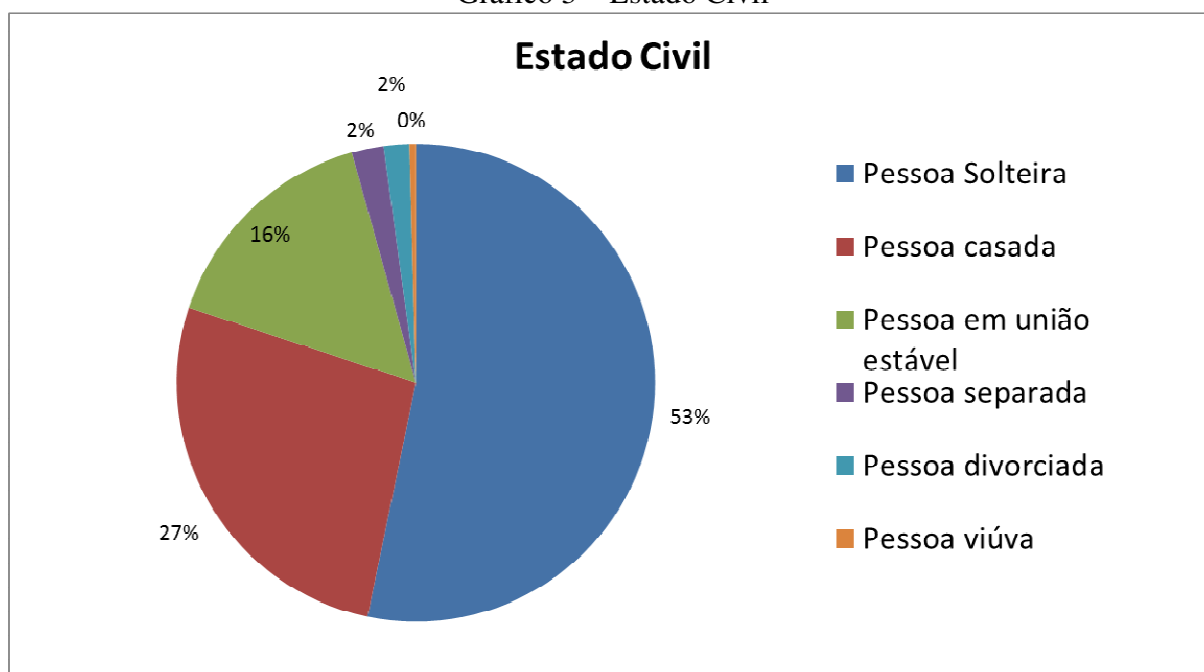
Porém uma aferição mais fiel desses índices necessitaria de uma pesquisa mais ampla e de maior duração que possibilitasse ampliar a faixa etária, ou mesmo um estudo específico em ambientes distintos. Essa concentração de público é mais acentuada ainda quando se observa graficamente, conforme exposto no Gráfico 2, onde as cores correspondentes às opções das faixas etárias de “30 – 39 anos” e “21 – 29 anos” tomam quase toda a área do mesmo.

Quadro 4 - Estado Civil

Estado civil	Nº	%
Pessoa solteira	123	53%
Pessoa casada	62	27%
Pessoa em união estável	36	16%
Pessoa separada	5	2%
Pessoa divorciada	4	2%
Pessoa viúva	1	0%

Fonte: O autor (2016)

Gráfico 3 – Estado Civil



Fonte: O autor (2016)

Com relação ao estado civil dos usuários pesquisados, percebe-se um predomínio de pessoas solteiras, representado conforme apresentado no quadro 4. Pessoas casadas representam 27% da pesquisa e pessoas em união estável correspondem por sua vez ao percentual de 16%,

No gráfico 3 nota-se tal dado de forma mais categórica, ocupando grande parte do círculo. Interessante notar que se somados o percentual de pessoas casadas e em união estável teremos 43% de pessoas, o que se permite entender que nesse quesito existe um certo equilíbrio entre pessoas que se enxergam sozinhas e pessoas que possuem um companheiro ao lado.

O último quesito de pesquisa de informação básica desta pesquisa foi a mensuração do percentual do grau de instrução dos pesquisados. Esse índice nos permite ter conhecimento do nível de conhecimento formal e vislumbrar uma conceituação tênue do quanto isso pode de alguma forma influenciar nas respostas dos entrevistados.

Também permite analisar a existência de hábitos de pesquisa de acordo com o grau de instrução dentro dos recortes estatísticos, o que durante a análise não apresentou significância. No quadro 5, organizado de acordo com o maior percentual de respostas, há uma predominância da participação de pessoas com formação superior de ensino, seguida por participantes com superior incompleto e as de formação de grau de pós-graduação em diante.

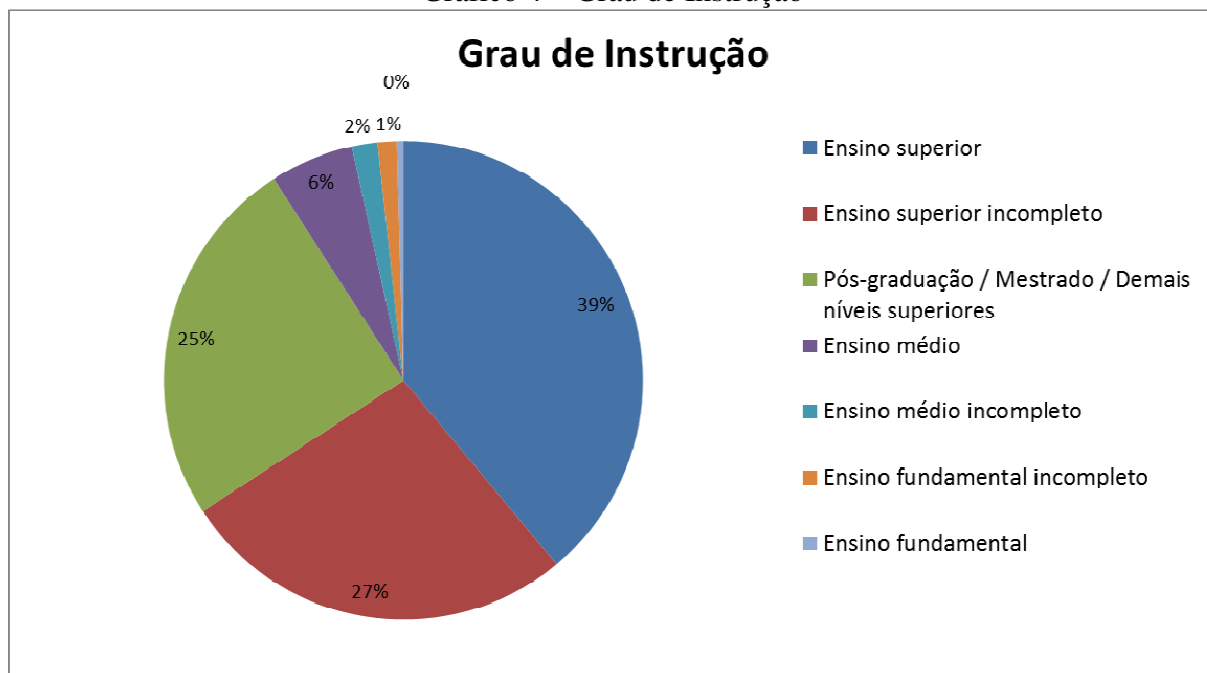
Quadro 5 – Grau de Instrução

<b>Grau de instrução</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Ensino superior	90	39%
Ensino superior incompleto	62	27%
Pós-graduação / mestrado / demais níveis superiores	58	25%
Ensino médio	13	6%
Ensino médio incompleto	4	2%
Ensino fundamental incompleto	3	1%
Ensino fundamental	1	0%

Fonte: O autor (2016)

Somados, o nível superior corresponde a mais da metade dos participantes, com apontamento percentual de 66% do total. Percebe-se, principalmente ao observar as fatias correspondentes no gráfico 4, também os baixos índices de participação de ensino médio até fundamental, correspondendo no somatório a 9% das respostas.

Gráfico 4 – Grau de Instrução



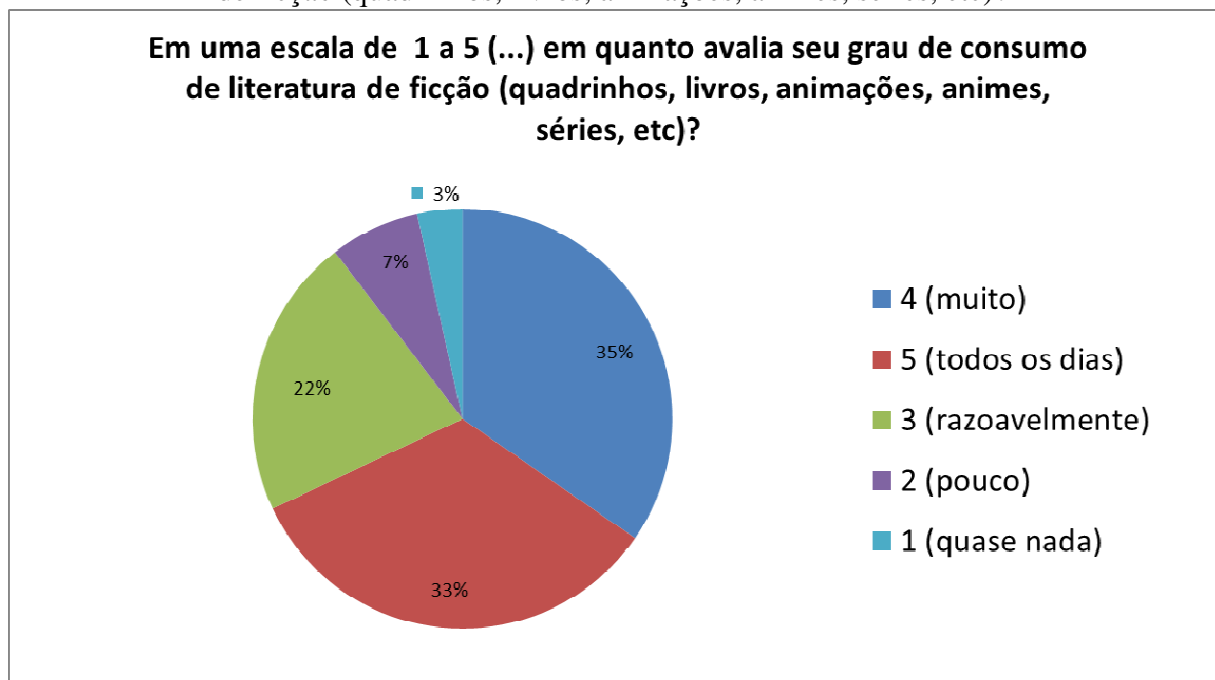
Fonte: O autor (2016)

#### 4.2.2 COMPORTAMENTO DE CONSUMO

Na parte central do estudo de usuários elaborou-se perguntas que buscassem avaliar as pessoas de modo a saber o que costumam procurar, o quando procuram por esses dados no seu dia a dia e, a pergunta principal desta etapa da pesquisa: se costumam realizar buscas em mecanismos de pesquisa sobre seus personagens favoritos da literatura de ficção que consomem.

No gráfico 5, referente a obter a informação sobre como os usuários avaliam sua necessidade de consumo de literatura de ficção, obtivemos resultados que confirmam o apresentado na seção. 35% dos entrevistados responderam consumir muita literatura de ficção e 33% indicaram consumir esse material demasiadamente ou diariamente, totalizando somente esses dois índices um valor 71% de resultados afirmativos.

Gráfico 5 – Em uma escala de 1 a 5 (...) em quanto avalia seu grau de consumo de literatura de ficção (quadrinhos, livros, animações, animes, séries, etc)?



Fonte: O autor (2016)

Quadro 6 – Em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa quase nenhum consumo e 5 como consumo demasiado, em quanto avalia seu grau de consumo de literatura de ficção (quadrinhos, livros, animações, animes, séries, etc)?

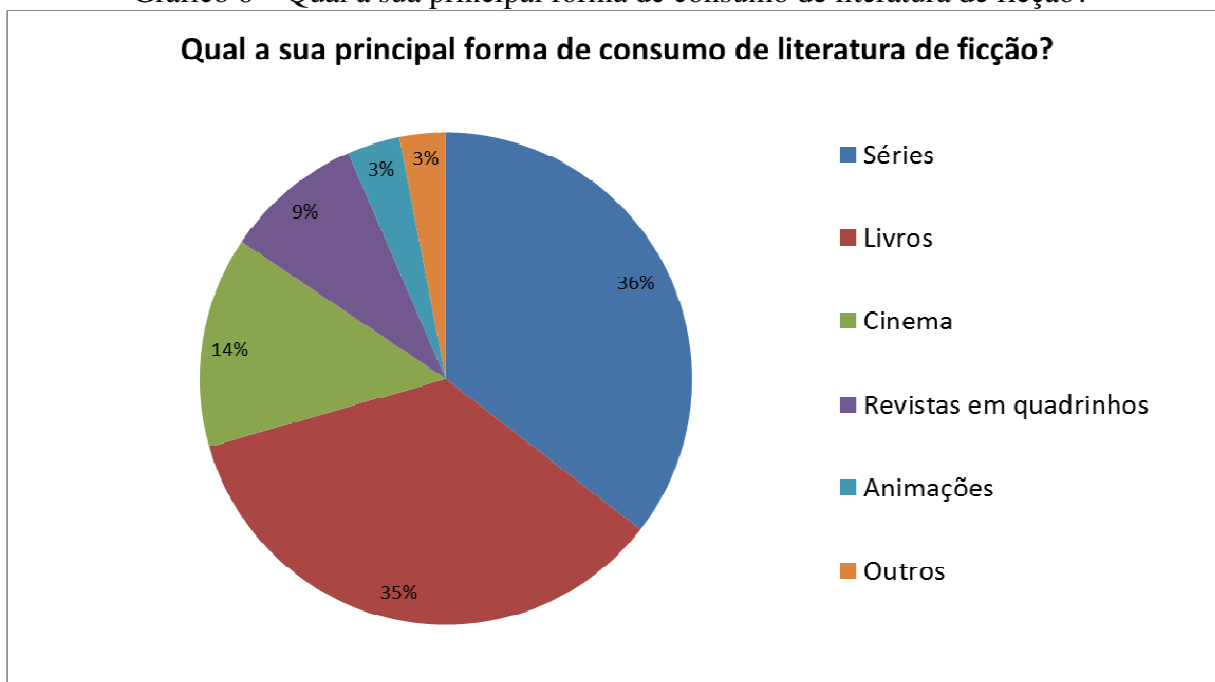
<b>Em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa quase nenhum consumo e 5 como consumo demasiado, em quanto avalia seu grau de consumo de literatura de ficção (quadrinhos, livros, animações, animes, séries, etc)?</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
4 (muito)	80	35%
5 (todos os dias)	77	33%
3 (razoavelmente)	50	22%
2 (pouco)	16	7%
1 (quase nada)	8	3%

Fonte: O autor (2016)

Enquanto isso, no Quadro 6, podemos observar que em relação às respostas negativas, 16 pessoas disseram consumir pouca literatura de ficção ao mesmo tempo em que apenas 8 indicaram quase não consumir, totalizando um índice negativo de 10%.

A próxima pergunta visa avaliar como estes usuários fazem o consumo da literatura ficcional em suas mais diversas formas e maneiras. Essa pergunta apresentou uma opção aberta, onde os usuários tinham a possibilidade de expor suas próprias formas de consumo, o que possibilitou o conhecimento de outras formas de consumo.

Gráfico 6 – Qual a sua principal forma de consumo de literatura de ficção?



Fonte: O autor (2016)

Quadro 7 – Identificação da principal forma de consumo.

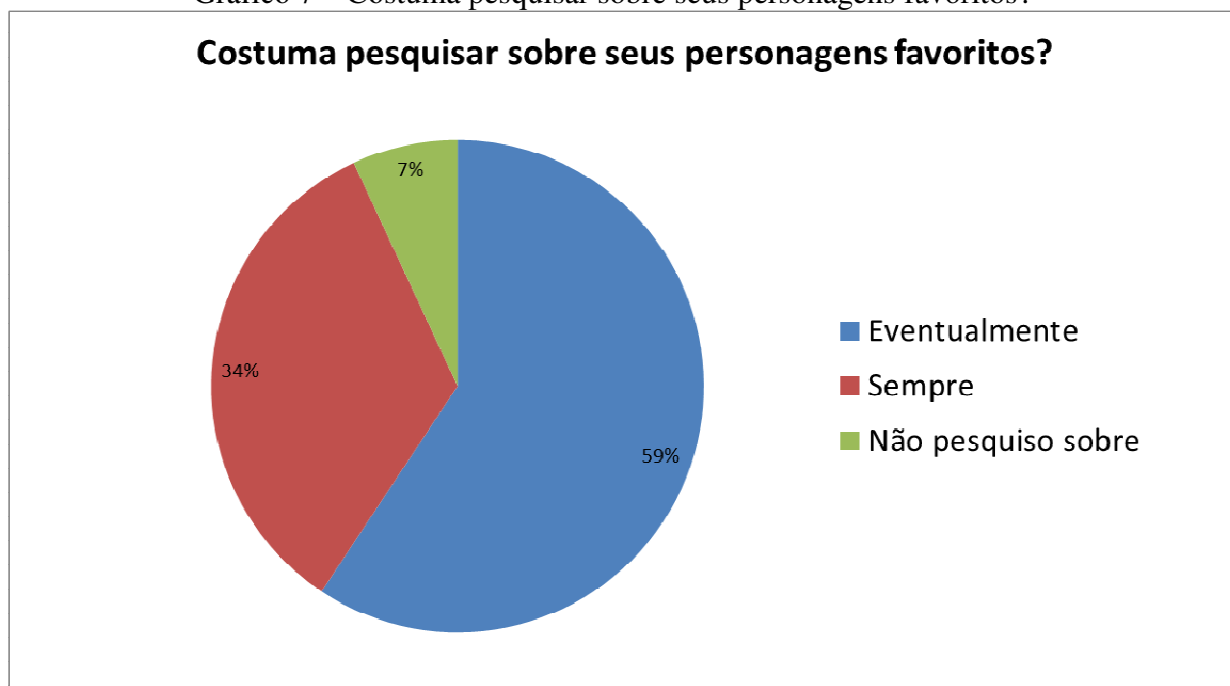
Qual a sua principal forma de consumo de literatura de ficção?	Nº	%
Séries	82	35%
Livros	81	35%
Cinema	32	14%
Revistas em quadrinhos	21	9%
Animações	8	3%
Internet	2	1%
Todos acima	2	1%
Ebooks	1	0%
Jogos	1	0%
Vídeo game	1	0%

Fonte: O autor (2016)

Como se constata no Gráfico 6, essa possibilidade não proporcionou grandes alterações em relação ao proposto, onde os “outros” não representam mais do que 3% das adições apresentadas pelos pesquisados.

Séries e livros correspondem a 70% das formas de consumo de literatura de ficção, porém, como demonstra-se no Quadro 7, nominalmente séries são mais consumidas do que livros, apontada 82 vezes em detrimento da segunda com 81 apontamentos. No gráfico 7 expõe-se o resultado da pergunta chave da etapa 1 da pesquisa. Nele os entrevistados afirmam se realizam perguntas sobre seus personagens favoritos e o quanto.

Gráfico 7 – Costuma pesquisar sobre seus personagens favoritos?



Fonte: O autor (2016)

Para garantir uma maior liberdade de resposta, optou-se por fornecer a possibilidade de dar um grau intermediário a esse costume, dessa forma dando sequência ao entendimento da pergunta anterior. Obtivemos então um resultado em que 59% dos usuários disseram realizar pesquisas eventuais e 34% de forma costumeira, resultando em um percentual positivo total de 93%, conforme ilustra o quadro 8, com valor nominal de 215 respostas positivas.

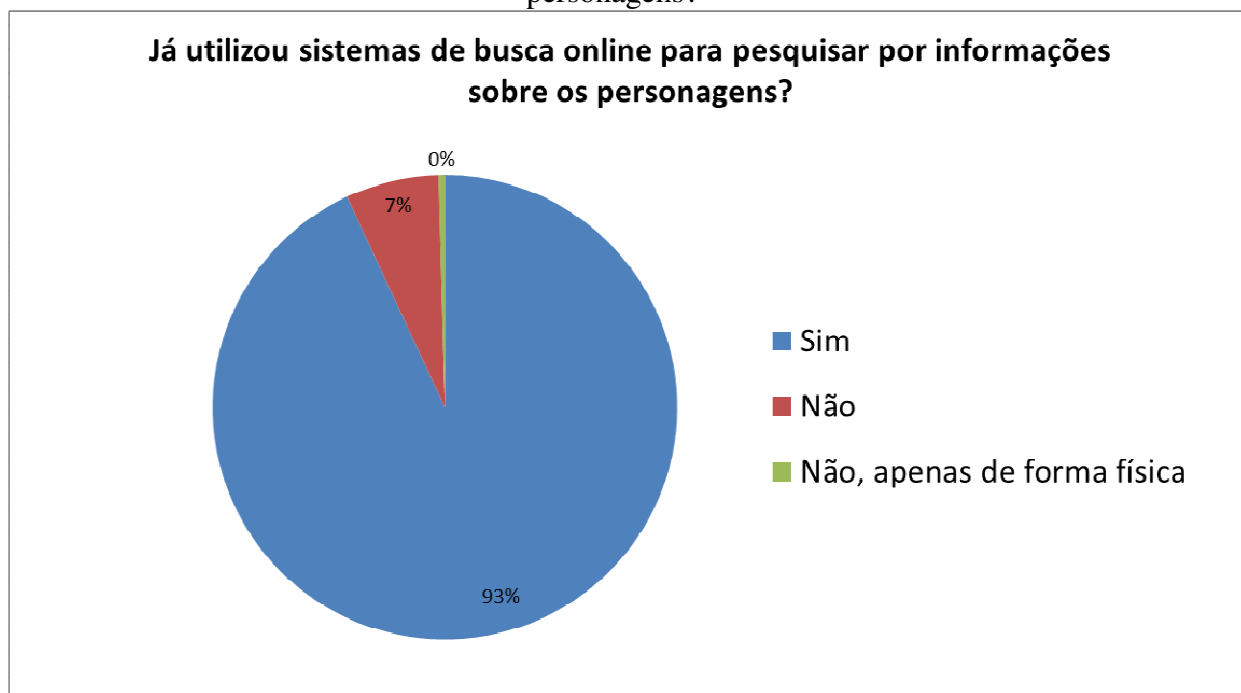
Quadro 8 – Costuma pesquisar sobre seus personagens favoritos?

<b>Costuma pesquisar sobre seus personagens favoritos?</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Eventualmente	137	59%
Sempre	78	34%
Não pesquiso sobre	16	7%
Resultados positivos	215	93%

Fonte: O autor (2016)

A última questão da sequência teve por objetivo secundário reforçar o resultado da pergunta anterior, permitindo analisar com uma pergunta de ideia similar o hábito de pesquisa dos usuários, e ampliar a resposta da pergunta principal da pesquisa da etapa 1. Nesse resultado obtivemos o resultado significativo de 93% de perguntas afirmativas.

Gráfico 8 – Já utilizou sistemas de busca online para pesquisar por informações sobre os personagens?



Fonte: O autor (2016)

Curiosamente, como se pode observar no quadro 9, a quantidade de perguntas afirmativas se encaixa diretamente com a quantidade de perguntas positivas da anterior, totalizando nominalmente as mesmas 215 respostas afirmativas da pergunta anterior, inclusive essa coincidência se repete na planilha de respostas brutas, incluída em mídia eletrônica

anexa, indicando que as mesmas pessoas que responderam afirmativamente na questão anterior responderam “sim” nesta questão.

Quadro 9 – Já utilizou sistemas de busca online para pesquisar por informações sobre os personagens?

<b>Já utilizou sistemas de busca online para pesquisar por informações sobre os personagens?</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Sim	215	93%
Não	15	6%
Não, apenas de forma física	1	0%

Fonte: O autor (2016)

#### 4.2.3 AS TRÊS QUESTÕES FINAIS.

Para traçar o perfil de busca dos usuários, adotou-se para esse grupamento do questionário uma postura diferenciada. Ao invés de perguntas fechadas com abertura controlada, dessa vez foram duas questões de possibilidade de escolha múltipla e uma última questão aberta.

Porém, como se perceberá adiante, essa fase apresentou um viés nas três últimas questões, percebidas apenas no momento da compilação dos dados. Existia um aviso explícito acerca do preenchimento destas ser obrigatório para apenas aqueles que marcassem respostas afirmativas da questão anterior a essas, no entanto todos os 231 entrevistados preencheram as respostas, mesmo aqueles que não eram obrigados.

Para fins de comparação, adota-se para fins elucidativos sempre organizar as colunas de forma: coluna do nome; coluna de número de respostas do item, coluna de percentual relativo ao recorte de respostas positivas e, por fim, a coluna relativa ao montante total de entrevistados válidos.

A primeira pergunta queria que o usuário identificasse dentre as opções apresentadas de mecanismos e possibilidade de buscas quais eram as ferramentas mais utilizadas. Havia no final da questão a possibilidade de inserir outros mecanismos de busca, de forma a ampliar a gama de possibilidades e dar a quem participava uma forma de enriquecer os dados obtidos. Conforme indicado no Quadro 10, a ferramenta de busca do Google foi indicada por 98% dos usuários que responderam utilizar sistemas de busca online, ou 91% do total de pesquisados.



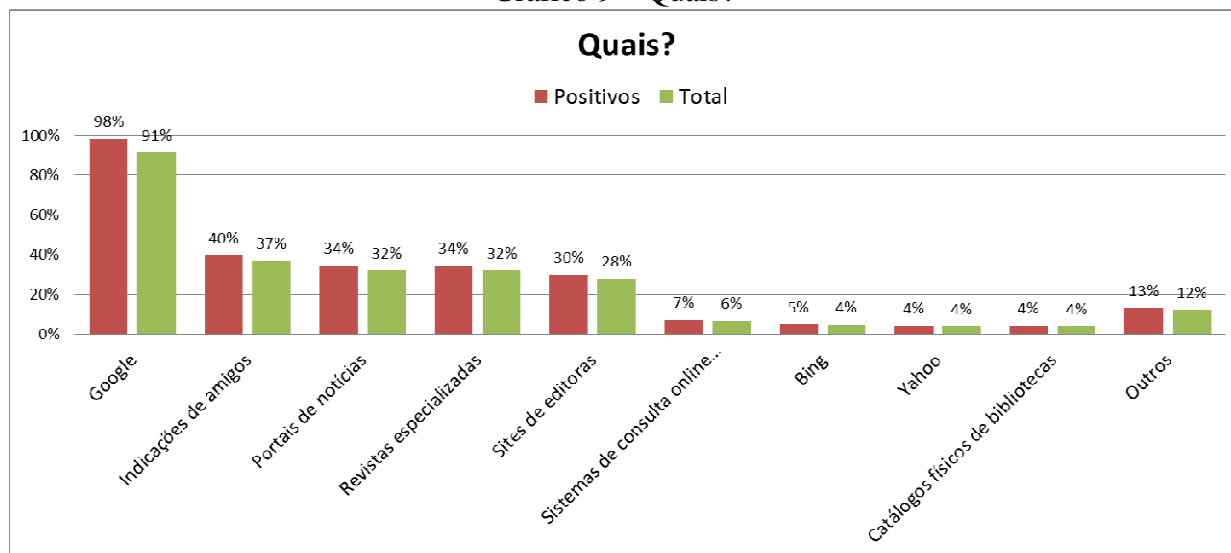
Quadro 10 – Quais?

Quais?	Nº	Positivos	Total
Google	211	98%	91%
Indicações de amigos	85	40%	37%
Portais de notícias	74	34%	32%
Revistas especializadas	74	34%	32%
Sites de editoras	64	30%	28%
Sistemas de consulta online de bibliotecas	15	7%	6%
Bing	10	5%	4%
Yahoo	9	4%	4%
Catálogos físicos de bibliotecas	9	4%	4%
Outros	28	13%	12%

Fonte: O autor (2016)

A segunda colocação, indicação de amigos, por sua vez recebeu menos da metade dos votos do primeiro colocado, com apenas 85 votos e sendo marcada por apenas 40% dos entrevistados positivos ou 37% do total de participantes. A terceira colocação é dividida por portais de notícias e revistas especializadas, ambas correspondendo a 74 utilizadores e percentualmente a 34% em relação aos válidos e 32% em relação ao total.

Gráfico 9 – Quais?



Fonte: O autor (2016)

No gráfico 9 percebe-se visualmente como a diferença entre a opção Google e as demais, indicando um predomínio muito forte desse mecanismo de pesquisa inclusive se

considerando as opções de outros dois buscadores, Bing e Yahoo, que não conseguiram atingir mais que 4% em relação ao valor total de participantes.

A opção “Outros” conseguiu bastante votos, conquistando 28 votos, representando 13% dos votos válidos e 12% dos votos totais do questionário. Após análise e filtragem dessas respostas, conforme ilustrado no quadro 11, quando compiladas, percebe-se a predominância de dois grupos de citação distintos. De um lado temos o uso da enciclopédia colaborativa Wikipédia como fonte de informação de personagens, enquanto que do outro tivemos a citação de mecanismos chamados de “Wikis de personagens” pelos próprios usuários.

Considerando a similaridade dos termos e provável origem comum, as opções Wikipédia e Wikis juntas somaram 12 votos, sendo superior nominalmente como opção às ferramentas Yahoo e Bing, que apresentam apenas 10 e 9 votos respectivamente. Percentualmente, no entanto os índices se aproximam de ambos, não perpassando o máximo de 5% em relação aos votos positivos ou totais.

Quadro 11 – Quais (em relação a pergunta “outros”)

<b>Outros</b>	<b>Nº</b>	<b>Positivos</b>	<b>Total</b>
Wikipédia	7	3%	3%
Wikis	5	2%	2%
Facebook	2	1%	1%
Fóruns	2	1%	1%
Sites especializados	2	1%	1%
Youtube	2	1%	1%
Blogs	1	0%	0%
Mídias sociais	1	0%	0%
Pai	1	0%	0%
Sebo	1	0%	0%
Site de livraria	1	0%	0%
<i>Sites de desenvolvedores</i>	1	0%	0%
<i>Sites de entretenimento especializado</i>	1	0%	0%
<i>Sites de fãs</i>	1	0%	0%

Fonte: O autor (2016)

A continuidade das perguntas visava identificar quais as dificuldades dos usuários que procuram por personagens de literatura de ficção encontram quando realizam suas buscas. Essa questão, do mesmo modo que a anterior, teve como característica também a multiplicidade de possibilidade dos votos, possibilitando tanto escolher todas as opções

quanto não escolher nenhuma delas ou inserir suas próprias opções conforme suas próprias convicções e hábitos.

No quadro 12 temos a lista de respostas organizadas de acordo com a opção mais votada até a opção com menos votada, porém agrupando a opção de outros. Em itálico estão destacados os desdobramentos da opção “Outros”, colocadas nesse caso pela literalidade dos textos.

Nessa questão as respostas se apresentaram de modo mais equilibrado que na anterior. A opção relativa a dificuldade causada pelo excesso de informação sem relevância nos sites de busca foi a mais marcada pelos usuários, com 118 votos, representando percentualmente 55% dos votos positivos e 51% em relação ao total dos participantes.

Quadro 12 – Quais as maiores dificuldades quando realiza as pesquisas?

<b>Quais as maiores dificuldades quando realiza as pesquisas?</b>	<b>Nº</b>	<b>Positivos</b>	<b>Totais</b>
Excesso de informações sem utilidade em sites de busca em geral	118	55%	51%
Falta de informação centralizada	103	48%	45%
Falta de informação padronizada	89	41%	39%
Ausência de informações no material disponibilizado oficialmente	79	37%	34%
Não existem catálogos a respeito de personagens, apenas de obras completas ou autores	67	31%	29%
Inexistência de informações a respeito	29	13%	13%
Sem resposta	3	1%	1%
Outros	6	3%	3%
<i>Sem dificuldades</i>	2	0%	0%
<i>Dependendo do personagem não existe informação em português e as vezes nem em inglês</i>	1	0%	0%
<i>Eventuais spoilers que são inseridos no conteúdo sem aviso</i>	1	0%	0%
<i>Quando não encontro, aí eu choro!</i>	1	0%	0%
<i>Unificar sistemas onde os personagens pertencem ou se encaixam de alguma maneira</i>	1	0%	0%

Fonte: O autor (2016)

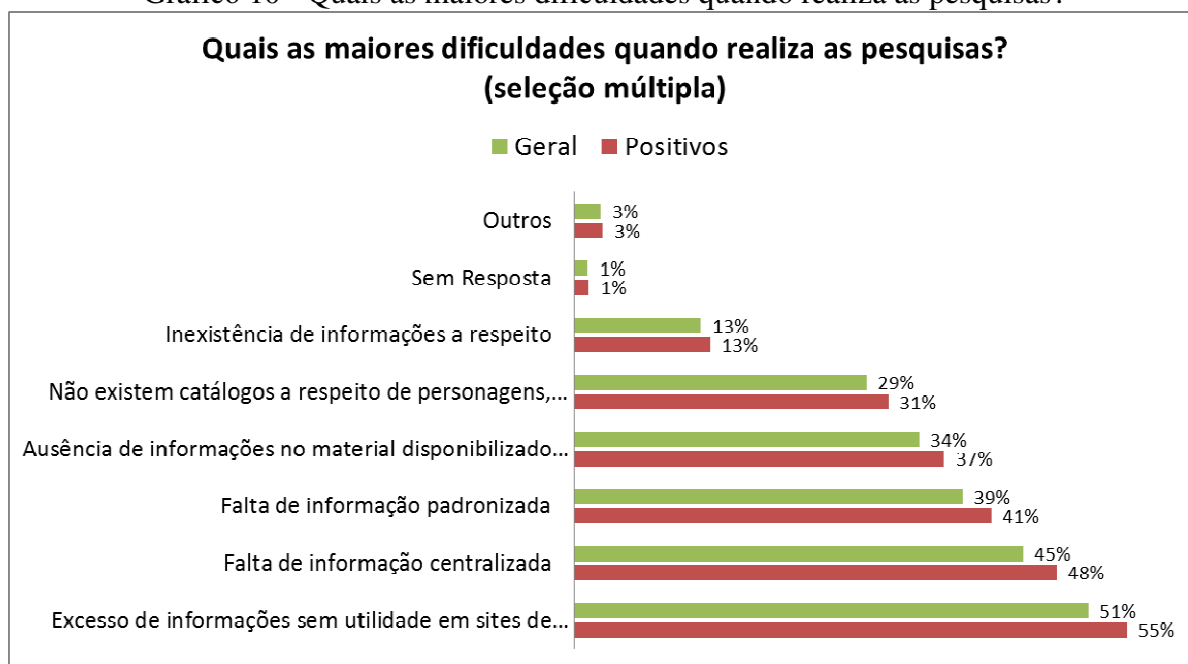
Já a dificuldade acerca da falta de informação centralizada de personagens foi selecionada por 103 participantes, percentualmente representando 48% dos positivos e 45%

do total. E dos pesquisados apenas duas relataram não encontrar dificuldades. A ausência de informações não foi indicada por um percentual significativo dos participantes, tendo apenas 29 votos, representando percentualmente a apenas 13% dos votos positivos ou dos totais.

Interessante ressaltar que um dos participantes chega a mencionar nominalmente a necessidade de existir uma unificação de sistemas relacionados aos personagens. Conforme se percebe visualmente no gráfico 10 a maior dificuldade relatada pelos participantes do questionário reside principalmente em relação à qualidade das informações que encontram em suas pesquisas.

Basicamente encontram informações demais e sem utilidade (51% do total), falta de informação centralizada dispersa em meio a essa grande quantidade de informações e a ausência de um padrão de informação.

Gráfico 10 - Quais as maiores dificuldades quando realiza as pesquisas?



Fonte: O autor (2016)

Como se pode notar nitidamente, com as respostas obtidas até essa questão apresentada no quadro 12 e gráfico 10, a hipótese da existência de uma demanda informacional dos usuários de informação existe e eles percebem nos meios de pesquisa existentes uma série de dificuldades elencadas nas duas últimas perguntas apresentadas e

estruturadas. Notoriamente incluem-se nesse interim também os mecanismos de buscas de bibliotecas, utilizados por 6% dos participantes conforme ilustrou o Quadro 10.

A última pergunta é: “caso fosse realizar uma pesquisa hoje sobre o personagem de algum livro, essa pesquisa seria sobre que personagem (colocar nome do personagem e a obra)?”. As respostas a esta pergunta forneceram os dados necessários diretamente para a Etapa 2 da pesquisa. Trata-se de uma pergunta aberta, onde os respondentes possuíam a opção de escrever uma sugestão de pesquisa de personagem e obra. Como os resultados brutos apresentaram algumas variáveis e até opiniões, tornou-se necessário realizar uma filtragem destes.

Primeiro descartou-se das respostas palavras que não fossem relacionadas nem a obra e nem a personagem. Existiram situações em que as pessoas apenas sugeriram personagens e outros apenas sugeriram obras, criando duas distorções que precisaram ser levadas em consideração. Conforme imaginado na subseção 3.3, quando organizados por quantidade de menções e organizados as cinco obras e os cinco personagens eram referidas de maneiras distintas, obrigando realmente a gerar uma tabela de resultados para as obras e seus respectivos personagens mais mencionados e uma tabela de resultados para os personagens e respectivas obras mais citados. Todos esses dados encontram-se disponíveis na planilha eletrônica anexa.

Importante ressaltar que essa pergunta foi surpreendentemente respondida por todos os 231 participantes da pesquisa, gerando um volume de dados surpreendente, com totais de 162 sugestões de obras, considerando as repetições e um volume de 201 menções de personagens. Um outro questionamento é que séries ou volumes completos foram considerados como obras, segundo a sugestão dos entrevistados, independente dos critérios técnicos acerca da definição, o que pode ser considerado um viés da pesquisa de acordo com a interpretação de pesquisadores. Informações sobre edição ou autoria das obras foram ignoradas e não solicitadas, pois o objetivo da pesquisa é estudar em relação apenas aos personagens de literatura de ficção e às obras em que estão presentes. No quadro 13 apresentamos uma compilação das citações de obras mais mencionadas no estudo e os respectivos personagens mais citados. As cinco publicações mais mencionadas foram: Westworld, Game of Thrones, Sherlock Holmes, Star Wars e O Senhor dos Anéis, cujos respectivos personagens são Dolores, Jon Snow, Sherlock Holmes, Darth Vader e Gandalf. E dos participantes 69 pessoas não deixaram menção de obra, representando 30% do total.

Quadro 13 – Quadro-Resumo da pesquisa de personagem: obras mais citadas e respectivos personagens.

<b>Quadro-Resumo - Pesquisa de personagem: obras mais citadas e respectivos personagens</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Westworld, Dolores	11	5%
Game Of Thrones, Jon Snow	7	3%
Sherlock Holmes, Sherlock Holmes	7	3%
Star Wars, Darth Vader	7	3%
O Senhor Dos Anéis, Gandalf	5	2%
Obras citadas uma vez	88	38%
Obras citadas duas vezes	12	5%
Obras citadas três vezes	9	4%
Obras citadas quatro vezes	16	7%
Não houve citação	69	30%

Fonte: O autor (2016)

No quadro 14 podemos analisar as respostas sob a ótica de informações recebidas sobre os personagens e suas respectivas obras. Os cinco personagens mais mencionados, na ordem de mais citado para o menos citado, foram: Dolores, Sherlock Holmes, Luke Cage, Doutor Estranho e Roland Deschain. As obras são respectivamente Westworld, Sherlock Holmes, Luke Cage e Doutor Estranho sem menção e por fim A Torre Negra.

Quadro 14 - Quadro-Resumo - Pesquisa de personagem: personagens mais citados e respectivas obras.

<b>Quadro-Resumo - Pesquisa de personagem: personagens mais citados e respectivas obras</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Dolores, Westworld	10	4%
Sherlock Holmes, Sherlock Holmes	7	3%
Luke Cage, Sem Obra	7	3%
Doutor Estranho, Sem Obra	6	3%
Roland Deschain, A Torre Negra	4	2%
Personagens citados uma vez	126	55%
Personagens citados duas vezes	32	14%
Personagens citados três vezes	9	4%
Sem citar	30	13%

Fonte: O autor (2016)

### **4.3 ETAPA 2 – SISTEMAS DE BUSCA**

Essa etapa ocorreu entre os dias 7 e 11 de novembro de 2016, em ambiente online utilizando-se computadores normais e em janelas anônimas de navegadores. A etapa se dividiu em duas fases de buscas. Na primeira fase a busca foi concentrada em realizar buscas simples das cinco obras mais mencionadas na etapa anterior e em seguida procurar pelos personagens dessas obras. Na segunda fase a busca se concentrou em procurar primeiro pelos cinco personagens mais citados na etapa anterior e depois por suas respectivas obras.

Em ambas as fases se adota as buscas simples oferecidas pelos mecanismos de pesquisa, sem utilização de filtros ou quaisquer outros métodos de pesquisa avançada disponíveis online. Resultados negativos seriam identificados como “Falha” na planilha. Os sucessos seriam marcados pelo tipo de suporte encontrado, sempre de acordo com a classificação adotada pelas bibliotecas. Os sistemas online e respectivas instituições pesquisadas foram:

- Aleph – Base Minerva UFRJ;
- Alexandria – Biblioteca Parque Estadual;
- Pergamum – UNIFESP;
- Sophia – Biblioteca Nacional.

Durante a realização percebe-se que seria interessante em estudos futuros que se amplie o alcance desta etapa de modo a realizá-la com o auxílio de grupos de usuários voluntário, de forma a proporcionar maior quantidade de dados obtidos e com isso alavancar a qualidade dos dados estatísticos.

#### **4.3.1 BUSCA POR OBRAS**

A fase da busca por Obras divide-se em duas subfases complementares. Na primeira fase procuramos pela presença das obras de acordo com o que foi informado pelos entrevistados. Havendo informação a respeito, informa-se na planilha de controle qual o tipo documental encontrado. Não existindo informações no sistema de busca simplesmente indica-se pelo termo “falha”.

A segunda subfase consiste em uma busca simples pelos personagens dessas obras, procurando-se diretamente pelo nome destes, emulando dessa forma o comportamento de busca de usuários do Google, a ferramenta de pesquisa mais utilizada pelos usuários que responderam o questionário.

No quadro 15 observam-se os resultados obtidos durante a busca por obras. As cinco obras mais mencionadas pelos usuários foram: Westworld, Game of Thrones, Sherlock Holmes, Star Wars e O Senhor dos Anéis. Todas as obras foram encontradas em pelo menos um dos mecanismos de busca, sendo que Westworld, Game of Thrones e Star Wars foram predominantemente caracterizadas pela localização de material em catálogos audiovisuais, sendo que Game Of Thrones encontrou-se no sistema Alexandria da Biblioteca Parque tanto de forma audiovisual quanto em livros.

Quadro 15 – Busca por Obra

<b>Busca Por Obra</b>				
<b>Termos Para Busca</b>	<b>Mecanismos de Pesquisa</b>			
<b>Relativo a Obra:</b>	<b>Aleph</b>	<b>Alexandria</b>	<b>Pergamum</b>	<b>Sophia</b>
Westworld	Falha	Audiovisual	Falha	Falha
Game of Thrones	Livro	Audiovisual, Livro	Livro	Livro
Sherlock Holmes	Livro	Livro	Livro	Livro
Star Wars	Falha	Audiovisual	Falha	Livro
O Senhor dos Anéis	Livro	Livro	Livro	Livro
<b>Relativo a Personagem:</b>	<b>Aleph</b>	<b>Alexandria</b>	<b>Pergamum</b>	<b>Sophia</b>
Dolores	Falha	Falha	Falha	Falha
Jon Snow	Falha	Falha	Falha	Falha
Sherlock Holmes	Falha	Assunto	Falha	Falha
Darth Vader	Falha	Falha	Falha	Falha
Gandalf	Falha	Falha	Falha	Falha

Fonte: O autor (2016)

Quando se realiza a busca com enfoque relativo aos personagens dessas obras, percebe-se no mesmo quadro 15 que não existe sucesso nas buscas. Exceto pela busca ao termo Sherlock Holmes, nenhum dos outros termos foi localizado. Convém ressaltar que o resultado encontrado também não satisfaz as necessidades identificadas na etapa 1 da pesquisa, pois o que se encontra na pesquisa é apenas a catalogação do personagem enquanto assunto. Dessa maneira, considera-se para essa subseção que, no que diz respeito à pesquisa,



os sistemas de busca não estão preparados para atender a demanda informacional por personagens propostas pelos usuários que responderam à pesquisa.

#### 4.3.2 BUSCA POR PERSONAGENS

A fase de busca por personagens segue modelo similar ao apresentado na subseção 4.3.1. Também subdividida em subfases similares, dessa vez a pesquisa é realizada primeiro procurando-se pelos cinco personagens mais mencionados na Etapa 1 do estudo. Havendo informação a respeito, classifica-se de acordo com o tipo de informação encontrada e não existindo nada relevante a respeito marca-se na planilha de controle como falha. Os personagens pesquisados seriam: Dolores, Sherlock Holmes, Luke Cage, Doutor Estranho e Roland Deschain. A segunda subfase diz respeito a buscar estritamente as obras onde esses personagens se incluem. Desses cinco personagens listados, Luke Cage e Doutor Estranho não possuíram menção de obras, determinando-se então que os resultados obtidos seriam avaliados por repetição da busca como nome.

Quadro 16 – Busca por Personagem

<b>Busca Por Personagem</b>				
<b>Termos Para Busca</b>	<b>Mecanismos de Pesquisa</b>			
<b>Relativo a Personagem:</b>	<b>Aleph</b>	<b>Alexandria</b>	<b>Pergamum</b>	<b>Sophia</b>
Dolores	Falha	Falha	Falha	Falha
Sherlock Holmes	Falha	Assunto	Falha	Falha
Luke Cage	Falha	Falha	Falha	Falha
Doutor Estranho	Falha	Falha	Falha	Quadrinhos
Roland Deschain	Falha	Falha	Falha	Quadrinhos
<b>Relativo a Obra:</b>	<b>Aleph</b>	<b>Alexandria</b>	<b>Pergamum</b>	<b>Sophia</b>
Westworld	Falha	Audiovisual	Falha	Falha
Sherlock Holmes	Livro	Livro	Livro	Livro
(Sem Obra - Luke Cage)	Falha	Falha	Falha	Quadrinhos
(Sem Obra - Doutor Estranho)	Falha	Falha	Falha	Quadrinhos
A Torre Negra	Falha	Livro	Falha	Livro

Fonte: O autor (2016)

Conforme percebe-se no Quadro 16 que da mesma maneira como ocorreu na subseção 4.3.1 anterior apenas o personagem Sherlock Holmes obteve algum tipo de retorno enquanto assunto para o sistema de busca Alexandria, da Biblioteca Parque. Luke Cage e Doutor

Estranho encontram-se na forma de títulos de obras de quadrinhos no sistema Sophia. Analisados enquanto personagens nenhum dos resultados seria capaz de satisfazer a demanda informacional dos usuários de literatura de ficção conforme o ilustrado na Etapa 1.

Com relação à busca das obras onde esses personagens se situam, percebe-se a mesma tendência de resultados variados entre si. Westworld apresenta-se somente com presença no catálogo audiovisual da Biblioteca Parque Estadual. Os personagens sem obras, Luke Cage e Doutor Estranho, por sua vez apresentam resultados positivos no sistema de busca Sophia da Biblioteca Nacional, com obras em quadrinhos com os mesmos nomes dos personagens. Sendo assim, considera-se e reforça-se o resultado da subseção anterior 4.3.1, no qual os sistemas de busca não oferecem resultados que satisfaçam a demanda informacional de usuários de literatura de ficção no que diz respeito aos personagens.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo de usuários e de sistemas de recuperação de informação teve sua realização durante os meses de outubro e novembro de 2016 com a utilização do sistema de formulários online Google Formulários. Durante esse período, mobilizou-se de forma exponencial as redes sociais para a obtenção dos resultados que possibilitaram a conclusão satisfatória tanto da Etapa 1 da pesquisa quanto da Etapa 2.

A etapa 1 aconteceu entre os dias 13 e 24 de outubro de 2016, com a utilização do sistema online do Google Formulários e sendo divulgada massivamente nas principais redes sociais através de compartilhamento direto do link da pesquisa. O questionário conseguiu extrapolar a meta de respostas obtidas, com uma necessidade informada na seção 3.3 de uma amostra populacional de 225 questionários preenchidos e um retorno de 238 preenchimentos, com uma taxa de variação de erro máxima de 6% dentro do universo de usuários de literatura de ficção.

Em relação às informações básicas dos usuários, descritas na subseção 4.2.1, devido à quantidade de perguntas e ao curto prazo para a realização do questionário, optou-se por suprimir informações sobre raça e renda, criando apenas um panorama de outros indicativos sociais. Esta escolha deve-se ao enfoque final da pesquisa que não visava avaliar os usuários, mas os sistemas de recuperação da informação. Esse viés pode ser explorado em pesquisas futuras, com a inclusão destas opções e a ampliação do prazo de obtenção de respostas.

Quanto aos resultados, compreende-se durante a pesquisa a existência de um equilíbrio no tocante à proporção de usuários homens e mulheres, com mulheres correspondendo a 46% dos usuários e homens a 52%. A inclusão de possibilidade de auto declaração de gênero permitiu que 2% dos que responderam não se declarassem nem homem nem mulher.

Há também a percepção da predominância da faixa etária entre 21 anos e 39 anos, correspondendo a 84% dos participantes. É conveniente tratar essa informação como um possível viés do método de compartilhamento da pesquisa pelas redes sociais, podendo refletir também a idade média dos usuários destas redes. Em relação ao estado civil dos participantes, 53% destes se apresentam como pessoas solteiras. Em relação ao grau de instrução, os indicativos relativos aos níveis médio e fundamental foram baixos, mostrando que parte significativa dos usuários de literatura de ficção possuem elevados graus de instrução formal.

Na segunda parte do questionário, apresentada na subseção 4.2.2, procura-se obter dados referentes ao comportamento de consumo de literatura de ficção dos entrevistados e fomentar uma percepção do perfil e necessidades destes enquanto usuários de sistemas de busca online. É a subseção que responde diretamente ao problema de pesquisa, que é:

- O usuário de literatura de ficção procura por informações sobre os personagens dessas obras?

A hipótese levantada durante o trabalho era da existência de demanda informacional de personagens das obras de ficção. Essa hipótese se confirma através da análise das perguntas dos questionários da Etapa 1, explicitada na subseção 4.2.2 referente ao comportamento de consumo e também, na pergunta “Costuma pesquisar sobre seus personagens favoritos?”, com 93% de respostas afirmativas. As demais questões procuram qualificar essa resposta, inclusive constatando conforme a questão “Já utilizou sistemas de busca online para pesquisar por informações sobre os personagens?” enfatiza, obtendo também 93% de votos afirmativos.

A confirmação do resultado positivo para o primeiro problema, torna por sua vez possível a realização da segunda etapa, a partir do uso dos dados obtidos nas três últimas perguntas do questionário, com duas perguntas semiabertas e uma última pergunta aberta, de preenchimento obrigatório a quem respondeu afirmativamente nas questões anteriores. A primeira das últimas três perguntas identifica qual a principal ferramenta de busca utilizada, com a opção Google selecionada por 98% dos participantes e com a segunda opção mais votada sendo a indicação de amigos. Os sistemas de consulta online de bibliotecas, objeto desta pesquisa, são utilizados por apenas 15 pessoas dentre os participantes. Salienta-se também a menção de Wikipédia e Wikis pelos participantes na opção aberta dessa pergunta.

A penúltima pergunta questiona as maiores dificuldades, onde apenas 2 de 231 participantes dizem não possuir dificuldades, e colocando as opções a respeito de dificuldades informacionais com predomínio de seleção pelos participantes. Essas dificuldades de obtenção de informação foram apresentadas por metade destes.

Para o desenvolvimento dessa pesquisa torna-se necessário obter um recorte de obras e personagens para efetuar uma busca satisfatória nos sistemas de recuperação de informação online de bibliotecas selecionadas. Para garantir a lisura da pesquisa opta-se por utilizar como termos das buscas obras e personagens informados na Etapa 1. São utilizadas as cinco obras e

os cinco personagens mais mencionados, com respectivos personagens e obras associados, totalizando dez realizações de busca. São elas:

- As cinco obras mais mencionadas pelos usuários
  - Westworld, personagem Dolores;
  - Game of Thrones, personagem Jon Snow;
  - Sherlock Holmes, personagem de mesmo nome;
  - Star Wars, personagem Darth Vader;
  - O Senhor dos Anéis, personagem Gandalf.
- Os personagens pesquisados seriam:
  - Dolores, obra Westworld;
  - Sherlock Holmes;
  - Luke Cage, sem menção de obra;
  - Doutor Estranho, sem menção de obra;
  - Roland Deschain, personagem de A Torre Negra.

A etapa 2 da pesquisa ocorre entre os dias 7 e 11 de novembro de 2016 em ambiente online, utilizando-se computadores normais e em janelas anônimas de navegadores. Devido à leitura de dois rankings diferentes de maiores menções, opta-se por realizar buscas com enfoques distintos, respeitando a ordem de cinco obras mais citadas e a ordem de cinco personagens mais citadas. O recorte dos sistemas online e respectivas instituições pesquisadas foram:

- Aleph – Base Minerva UFRJ;
- Alexandria – Biblioteca Parque Estadual;
- Pergamum – UNIFESP;
- Sophia – Biblioteca Nacional.

Um viés percebido durante a execução da pesquisa é a percepção da possibilidade de aplicar essa busca em pesquisas com grupos de voluntários, possibilitando para análise a observação destes realizando as tarefas, já que,

A observação constitui elemento fundamental para a pesquisa. Desde a formulação do problema, passando pela construção de hipóteses, coleta, análise e interpretação dos dados, a observação desempenha papel

imprescindível no processo de pesquisa. É, todavia, na fase de coleta de dados que o seu papel se torna mais evidente. A observação é sempre utilizada nessa etapa, conjugada a outras técnicas ou utilizada de forma exclusiva. Por ser utilizada, exclusivamente, para a obtenção de dados em muitas pesquisas, e por estar presente também em outros momentos da pesquisa, a observação chega mesmo a ser considerada como método de investigação. (GIL, 2008, p. 100)

Entretanto, esse viés trata-se apenas de elencar uma possibilidade de ampliação dos estudos, pois o objetivo da etapa 2 era responder o seguinte problema de pesquisa:

- Os sistemas de recuperação de informação dos acervos de bibliotecas atendem a essa necessidade do usuário?

A hipótese defendida é que os sistemas de recuperação de informação não atendem à necessidade de usuário relativa aos personagens, que se confirma durante a realização da pesquisa. Apesar das obras constarem em quase todos os sistemas de busca online, nenhuma destas forneceu dados a respeito dos personagens, limitando-se no caso da Biblioteca Parque Estadual a um esforço, aparentemente pessoal, ao catalogar o termo Sherlock Holmes como assunto.

O que se percebe é a falta de discussões e definições quanto a padrões no processo de catalogação em MARC, que impedem que bibliotecários ou mesmo a comunidade de usuários possam realizar de maneira colaborativa essa inserção de informações nos sistemas pesquisados, de modo que ou se faz de modo limitado, como ocorreu com o termo Sherlock Holmes, ou utilizam métodos alternativos e não padronizados de pesquisa, como se percebeu com as menções livres dos termos “Wikipédia” e “Wikis” que remetem à produção colaborativa de conteúdo. A ausência de padrões impede a implementação satisfatória, tendo em vista que a informação sobre personagens aparentemente não possui um campo de autoridade específico.

Portanto, este estudo fornece uma ampla noção sobre o comportamento de busca dos usuários de literatura de ficção e também deu a possibilidade de vislumbrar a existência dessa demanda informacional e a ausência do atendimento desta por parte do recorte das bibliotecas selecionadas. Faz-se necessário um aprofundamento dos métodos de pesquisa e a utilização de colaboração externa para o modelo apresentado na etapa 2 e até mesmo uma verificação sobre a origem dessa limitação, como: avaliar os sistemas, os padrões de catalogação, as práticas

biblioteconômicas ou quaisquer outras possibilidades que possam surgir. Também seria interessante avaliar o padrão MARC, e não apenas aplicações que o utilizem, de forma a averiguar adequadamente se a limitação de existência dessas informações é relativa exclusivamente aos sistemas ou se é necessária a ampliação de uma discussão acerca dessa temática específica.

O aprofundamento da qualidade da informação de busca permitirá em trabalhos futuros mais do que somente avaliar as necessidades ou ferramentas, mas também possibilitar o melhor atendimento aqueles que são a razão de ser da Biblioteconomia: os usuários.

## REFERÊNCIAS

- ALEPH. **Visão Geral**. São Paulo: Ex Libris, 2005. Disponível em: <<http://www.exl.com.br/aleph.htm>>. Acesso em: 2 jul. 2016.
- ALEXANDRIA. **Alexandria Online**. São Paulo: Docs & Bytes, 2016. Disponível em: <<http://www.alexandria.com.br>>. Acesso em: 2 jul. 2016.
- ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; ALVARES, Lillian. Planejamento de sistemas de informação: aspectos teóricos e elementos essenciais da estratégia e da implementação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: ENANCIB, 2007. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/1016>>, Acesso em: 12 abr. 2015.
- BIBLIOTECA CAMPUS SÃO PAULO. **Histórico**. São Paulo: UNIFESP, 2013. Disponível em: <<http://www.bibliotecacsp.unifesp.br/Informacoes/historia-da-biblioteca-central>>. Acesso em: 10 jul. 2016.
- BIBLIOTECA NACIONAL (BRASIL). **Sobre a BN**. Brasil: Biblioteca Nacional, 201-. Disponível em: <<https://www.bn.br/sobre-bn/>>. Acesso em: 10 jul. 2016.
- BIBLIOTECA PARQUE ESTADUAL (BPE). **Biblioteca Parque Estadual**. Rio de Janeiro: BPE, 2014. Disponível em: <<http://www.bibliotecasparque.rj.gov.br/>>. Acesso em: 10 jul. 2016.
- COMIC CON EXPERIENCE. São Paulo: Comic Con Eventos, 2016. Disponível em: <<http://www.ccxp.com.br/>>. Acesso em: 18 maio 2016.
- COORDENADORIA DA REDE DE BIBLIOTECAS DA UNIFESP (CRBU). São Paulo: UNIFESP, 2014. Disponível em: <<http://www.unifesp.br/institucional/conselho-universitario-consu/coordenadoria-da-rede-de-bibliotecas>>. Acesso em: 10 jul. 2016.
- CÔRTE, A. R. et al. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 28, n. 3, p. 241-256, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a2.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2016.
- CULLER, Jonathan. **Teoria literária: uma introdução**. Tradução Sandra Vasconcelos. São Paulo: Beca, 1999.
- EX LIBRIS. **Nossa Visão**. São Paulo: Ex Libris, [20--]. Disponível em: <<http://www.exl.com.br/ourvision.htm>>. Acesso em: 10 jul. 2016.



FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: FBB, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KANAZAWA, Emerson Hideki. **O que é Cosplay? O Guia Definitivo do Mundo Cosplay**. [São Paulo]: Cosplace [portal especializado], 2015 <<http://cosplace.com.br/o-que-e-cosplay/>>. Acesso em: 18 maio 2016.

LIBRARY OF CONGRESS (LC). **MARC 21 para recursos contínuos**. Tradução Angela Salles. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/15001/1/L.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PERGAMUM. **Conheça o Pergamum**. Paraná: PUC-PR, 2016. Disponível em: <[http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/pergamum\\_index.php](http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/pergamum_index.php)>. Acesso em: 2 jul. 2016.

PRIMA. **Sobre a Prima**. São Paulo, 2016. Disponível em: <<http://www.prima.com.br/institucional/institucional/sobre-a-prima.php>>. Acesso em: 28 jun. 2016.

SAMUEL, Rogel. **Novo manual de teoria literária**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

SATO, Cesar. Cosplayer ganha carro em concurso na comic-com experience. **G1**, Rio de Janeiro, 8 dez. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pop-arte/blog/quem-curte-o-blog-de-fa-clubes/post/cosplayer-ganha-carro-em-concurso-na-comic-con-experience.html>>. Acesso em: 8 jul. 2016.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ. Rio de Janeiro: UFRJ, [20--]. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/historico.htm>>. Acesso em: 10 jul. 2016.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ. Rio de Janeiro: UFRJ, 2014. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/historico.htm>>. Acesso em: 10 jul. 2016.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ. **SIBI em Números**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2015. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/panorama/sibi-dados-condensados.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2016.

SOPHIA. **Sophia Gestão Escolar**. São Paulo, 2016. Disponível em:  
<<http://www.prima.com.br/institucional/solucoes/produtos/15/sophia+gestao+escolar>>.  
Acesso em: 28 jun. 2016.

TIBURCIO, Leonardo. **Comic-con Experience 2015**. São Paulo, 2015. Disponível em: <  
[https://www.facebook.com/543822148983378/photos/?tab=album&album\\_id=1104565072909080](https://www.facebook.com/543822148983378/photos/?tab=album&album_id=1104565072909080)>. Acesso em: 10 jul. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO (UNIFESP). **Apresentação**. São Paulo: UNIFESP, 2014. Disponível em:  
<<http://www.unifesp.br/institucional/institucionalsub/apresentacao>>. Acesso em: 10 jul. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ). **Proposta de plano quinquenal de desenvolvimento para a UFRJ**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA ETAPA 1

### Comportamento de Pesquisa em Literatura de Ficção

Esse formulário tem por objetivo auxiliar na avaliação quantitativa e qualitativa do comportamento de pesquisa de usuários em busca de informações sobre personagens de literatura de ficção para a elaboração do projeto final do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Entende-se literatura de ficção como qualquer história envolvendo um enredo e personagens que aconteça em qualquer suporte existente (eletrônico, livros, revistas, séries, filmes, etc).

É uma pesquisa anônima e sem fins lucrativos, que visam prover dados para a melhoria da prestação de serviços por parte dos mecanismos de busca de bibliotecas em geral.

### INFORMAÇÕES BÁSICAS

#### Sexo

( ) Masculino

( ) Feminino

( ) Outro: \_\_\_\_\_

#### Faixa Etária

( ) Menos de 15 anos

( ) 16 - 20 anos

( ) 21 - 29 anos

( ) 30 - 39 anos

( ) 40 - 49 anos

( ) 50 - 59 anos

( ) 60 ou mais.

#### Estado Civil

( ) Pessoa Solteira

( ) Pessoa casada

( ) Pessoa em união estável

( ) Pessoa separada

( ) Pessoa divorciada

( ) Pessoa viúva

**Grau de instrução?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ensino fundamental                                  | <input type="checkbox"/> Ensino fundamental incompleto |
| <input type="checkbox"/> Ensino médio  | <input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto       |
| <input type="checkbox"/> Ensino superior                                     | <input type="checkbox"/> Ensino superior incompleto    |
| <input type="checkbox"/> Pós-graduação / Mestrado / Demais níveis superiores |  |

**SOBRE SEU COMPORTAMENTO DE CONSUMO**

**Em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa quase nenhum consumo e 5 como consumo demasiado, em quanto avalia seu grau de consumo de literatura de ficção (quadrinhos, livros, animações, animes, séries, etc)?**

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 5 (todos os dias) | <input type="checkbox"/> 4 (muito) |
| <input type="checkbox"/> 3 (razoavelmente) | <input type="checkbox"/> 2 (pouco) |
| <input type="checkbox"/> 1 (quase nada)    |                                    |

**Qual a sua principal forma de consumo de literatura de ficção?**

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Revistas em quadrinhos | <input type="checkbox"/> Cinema      |
| <input type="checkbox"/> Séries                 | <input type="checkbox"/> Animações   |
| <input type="checkbox"/> Livros                 | <input type="checkbox"/> Outro _____ |

**Costuma pesquisar sobre seus personagens favoritos?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Sempre             | <input type="checkbox"/> Eventualmente |
| <input type="checkbox"/> Não pesquiso sobre |  |

**Já utilizou sistemas de busca online para pesquisar por informações sobre os personagens?**

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sim                         | <input type="checkbox"/> Não |
| <input type="checkbox"/> Não, apenas de forma física |                              |

**AS TRÊS QUESTÕES SEGUINTE SÃO DESTINADAS A QUEM RESPONDEU POSITIVAMENTE A QUESTÃO ANTERIOR**

**Quais (pode marcar mais de uma)?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Google                           | <input type="checkbox"/> Yahoo                                      |
| <input type="checkbox"/> Bing                             | <input type="checkbox"/> Sistemas de consulta online de bibliotecas |
| <input type="checkbox"/> Catálogos físicos de bibliotecas | <input type="checkbox"/> Indicações de amigos                       |
| <input type="checkbox"/> Portais de notícias              | <input type="checkbox"/> Revistas especializadas                    |
| <input type="checkbox"/> Sites de editoras                | <input type="checkbox"/> Outro _____                                |

**Quais as maiores dificuldades quando realiza as pesquisas (pode marcar mais de uma)?**

- ☐ Excesso de informações sem utilidade em sites de busca em geral
- ☐ Falta de informação centralizada
- ☐ Falta de informação padronizada
- ☐ Ausência de informações no material disponibilizado oficialmente
- ☐ Não existem catálogos a respeito de personagens, apenas de obras completas ou autores
- ☐ Inexistência de informações a respeito
- ☐ Sem Resposta
- ☐ Outros \_\_\_\_\_

**Caso fosse realizar uma pesquisa hoje sobre o personagem de algum livro, essa pesquisa seria sobre que personagem (colocar nome do personagem e a obra)?**

---

---

## APÊNDICE B – RESULTADOS DA ETAPA 1

<b>Respostas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Meta de respostas	225	100%
Total de usuários que responderam	238	106%
Total de descartes (por inconsistência no preenchimento)	7	3%
Total de questionários válidos	231	103%

<b>Sexo</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Masculino	120	52%
Feminino	107	46%
Outros	4	2%
<i>Agênero</i>		
<i>Maionese</i>		
<i>Trans homem</i>		
<i>Unicórnio</i>		

<b>Faixa etária</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
30 - 39 anos	102	44%
21 - 29 anos	91	39%
40 - 49 anos	17	7%
16 - 20 anos	10	4%
50 - 59 anos	6	3%
Menos de 15 anos	3	1%
60 ou mais.	2	1%

<b>Estado civil</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Pessoa solteira	123	53%
Pessoa casada	62	27%
Pessoa em união estável	36	16%
Pessoa separada	5	2%
Pessoa divorciada	4	2%
Pessoa viúva	1	0%

<b>Grau de instrução?</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Ensino superior	90	39%
Ensino superior incompleto	62	27%
Pós-graduação / mestrado / demais níveis superiores	58	25%
Ensino médio	13	6%
Ensino médio incompleto	4	2%
Ensino fundamental incompleto	3	1%
Ensino fundamental	1	0%

**Em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa quase nenhum consumo e 5 como consumo demasiado, em quanto avalia seu grau de consumo de literatura de ficção (quadrinhos, livros, animações, animes, séries, etc)?**

4 (muito)	80	35%
5 (todos os dias)	77	33%
3 (razoavelmente)	50	22%
2 (pouco)	16	7%
1 (quase nada)	8	3%

<b>Qual a sua principal forma de consumo de literatura de ficção?</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Séries	82	35%
Livros	81	35%
Cinema	32	14%
Revistas em quadrinhos	21	9%
Animações	8	3%
Internet	2	1%
Todos acima	2	1%
Ebooks	1	0%
Jogos	1	0%
Video game	1	0%

<b>Costuma pesquisar sobre seus personagens favoritos?</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Eventualmente	137	59%
Sempre	78	34%
Não pesquiso sobre	16	7%
Resultados positivos:	215	93%

<b>Já utilizou sistemas de busca online para pesquisar por informações sobre os personagens?</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Sim	215	93%
Não	15	6%
Não, apenas de forma física	1	0%

<b>Quais (pode marcar mais de uma)?</b>	<b>Nº</b>	<b>Positivos</b>	<b>Total</b>
Google	211	98%	91%
Indicações de amigos	85	40%	37%
Portais de notícias	74	34%	32%
Revistas especializadas	74	34%	32%
Sites de editoras	64	30%	28%
Sistemas de consulta online de bibliotecas	15	7%	6%
Bing	10	5%	4%
Yahoo	9	4%	4%
Catálogos físicos de bibliotecas	9	4%	4%
Outros	28	13%	12%

<b>Outros (desdobramento da pergunta Quais)</b>	<b>Nº</b>	<b>Positivos</b>	<b>Total</b>
Wikipédia	7	3%	3%
Wikis	5	2%	2%
Facebook	2	1%	1%
Fóruns	2	1%	1%
Sites especializados	2	1%	1%
Youtube	2	1%	1%
Blogs	1	0%	0%
Mídias sociais	1	0%	0%
Pai	1	0%	0%
Sebo	1	0%	0%
Site de livraria	1	0%	0%
Sites de desenvolvedores	1	0%	0%
Sites de entretenimento especializado	1	0%	0%
Sites de fãs	1	0%	0%



<b>Quais as maiores dificuldades quando realiza as pesquisas (pode marcar mais de uma)?</b>	<b>Nº</b>	<b>Positivos</b>	<b>Totais</b>
Excesso de informações sem utilidade em sites de busca em geral	118	55%	51%
Falta de informação centralizada	103	48%	45%
Falta de informação padronizada	89	41%	39%
Ausência de informações no material disponibilizado oficialmente	79	37%	34%
Não existem catálogos a respeito de personagens, apenas de obras completas ou autores	67	31%	29%
Inexistência de informações a respeito	29	13%	13%
Sem resposta	3	1%	1%
Outros	6	3%	3%
<i>Dependendo do personagem não existe informação em português e as vezes nem em inglês</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Eventuais spoilers que são inseridos no conteúdo sem aviso</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Não costuma haver dificuldades</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Quando não encontro, aí eu choro!</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Sem dificuldades</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Unificar sistemas onde os personagens pertencem ou se encaixam de alguma maneira</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>

<b>Quadro-Resumo - Pesquisa de personagem: obras mais citadas e respectivos personagens</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Westworld, Dolores</b>	11	5%
<b>Game Of Thrones, Jon Snow</b>	7	3%
<b>Sherlock Holmes, Sherlock Holmes</b>	7	3%
<b>Star Wars, Darth Vader</b>	7	3%
<b>O Senhor Dos Anéis, Gandalf</b>	5	2%
<b>Obras citadas uma vez</b>	88	38%
<b>Obras citadas duas vezes</b>	12	5%
<b>Obras citadas três vezes</b>	9	4%
<b>Obras citadas quatro vezes</b>	16	7%
<b>Não houve citação</b>	69	30%

<b>Quadro-Resumo - Pesquisa de personagem: personagens mais citados e respectivas obras</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Dolores, Westworld</b>	10	4%
<b>Sherlock Holmes, Sherlock Holmes</b>	7	3%
<b>Luke Cage, Sem Obra</b>	7	3%
<b>Doutor Estranho, Sem Obra</b>	6	3%
<b>Roland Deschain, A Torre Negra</b>	4	2%
<b>Personagens citados uma vez</b>	126	55%
<b>Personagens citados duas vezes</b>	32	14%
<b>Personagens citados três vezes</b>	9	4%
<b>Sem citar</b>	30	13%

## APÊNDICE C – RESULTADOS DA ETAPA 2

<b>Respostas</b>	<b>Totais</b>
Busca de Obras – Obras	5
Busca de Obras – Personagens	5
Busca de Personagens – Personagens	5
Busca de Personagens - Obras	5
Mecanismos De Busca	4

### Busca Por Obra

<b>Termos Para Busca</b>	<b>Mecanismos de Pesquisa</b>			
<b>Relativo a Obra:</b>	<b>Aleph</b>	<b>Alexandria</b>	<b>Pergamum</b>	<b>Sophia</b>
Westworld	Falha	Audiovisual	Falha	Falha
Game of Thrones	Livro	Audiovisual, Livro	Livro	Livro
Sherlock Holmes	Livro	Livro	Livro	Livro
Star Wars	Falha	Audiovisual	Falha	Livro
O Senhor dos Anéis	Livro	Livro	Livro	Livro
<b>Relativo a Personagem:</b>	<b>Aleph</b>	<b>Alexandria</b>	<b>Pergamum</b>	<b>Sophia</b>
Dolores	Falha	Falha	Falha	Falha
Jon Snow	Falha	Falha	Falha	Falha
Sherlock Holmes	Falha	Assunto	Falha	Falha
Darth Vader	Falha	Falha	Falha	Falha
Gandalf	Falha	Falha	Falha	Falha

### Busca Por Personagem

<b>Termos Para Busca</b>	<b>Mecanismos de Pesquisa</b>			
<b>Relativo a Personagem:</b>	<b>Aleph</b>	<b>Alexandria</b>	<b>Pergamum</b>	<b>Sophia</b>
Dolores	Falha	Falha	Falha	Falha
Sherlock Holmes	Falha	Assunto	Falha	Falha
Luke Cage	Falha	Falha	Falha	Quadrinhos
Doutor Estranho	Falha	Falha	Falha	Quadrinhos
Roland Deschain	Falha	Falha	Falha	Falha
<b>Relativo a Obra:</b>	<b>Aleph</b>	<b>Alexandria</b>	<b>Pergamum</b>	<b>Sophia</b>
Westworld	Falha	Audiovisual	Falha	Falha
Sherlock Holmes	Livro	Livro	Livro	Livro
(Sem Obra - Luke Cage)	Falha	Falha	Falha	Quadrinhos
(Sem Obra - Doutor Estranho)	Falha	Falha	Falha	Quadrinhos
A Torre Negra	Falha	Livro	Falha	Livro